

Distrito Especial de Santiago de Cali

Secretaría de Turismo Proceso: 4172.010.32.1.257-2026

Objeto: Prestación de servicios para el diseño, coordinación y ejecución de un plan de promoción y visibilización de la oferta turística de Santiago de Cali, a nivel nacional e internacional, de conformidad con el proyecto de inversión BP-26005259, mediante la implementación de estrategias de comunicación ATL y BTL, en el marco de las competencias de la Secretaría de Turismo.

N	Clase	Fuente	Etapas	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	Específico	Interno	Planeación	Operacional	Inconsistencias, ambigüedades o insuficiente detalle en el plan de promoción, las especificaciones técnicas, unidades de medida, alcance de los ítems o reglas de las órdenes de servicio.	Ofertas no comparables, observaciones al proceso, reprocesos, controversias durante la ejecución y dificultad para verificar la entrega efectiva de los servicios.	3	4	7	ALTO	Entidad	Revisión cruzada entre estudio del sector, estudios previos, anexo tarifario, pliego, minuta y formatos; definición homogénea de unidades, entregables, evidencias, incluidos/no incluidos y criterios de aceptación; control de versiones antes de publicación.	1	3	4	BAJO	SI	Líder estructurador / Jurídica	Planeación	Publicación definitiva	Lista de chequeo de consistencia documental y revisión de cambios derivados de observaciones.	Antes de cada publicación y antes de cada modificación
2	Específico	Interno	Planeación	Estratégico	Definición de una estrategia de promoción que no guarde coherencia con los objetivos institucionales, la narrativa de destino, los públicos objetivo o las prioridades del proyecto BP-26005259.	Pérdida de coherencia comunicacional, dispersión de recursos, baja efectividad de las acciones y dificultad para medir resultados frente a los objetivos del proyecto.	3	4	7	ALTO	Entidad	Validación previa del plan de promoción, públicos, mensajes, canales, mercados y líneas creativas frente a los lineamientos de la Secretaría; aprobación de conceptos y piezas antes de su implementación.	1	3	4	BAJO	SI	Supervisor / Equipo técnico de Turismo	Inicio de ejecución	Terminación contractual	Revisión del plan, matriz de públicos, mensajes y entregables; actas o correos de aprobación.	Al aprobar el plan y antes de cada campaña
3	Específico	Interno	Planeación	Técnico	Insuficiente segmentación o análisis de mercados, audiencias y canales para definir las acciones ATL y BTL.	Inversión promocional con baja pertinencia, menor alcance efectivo, dificultad de conversión y uso ineficiente de los recursos.	3	4	7	ALTO	Entidad	Exigir diagnóstico y segmentación sustentados; definición de objetivos por mercado, audiencia y canal; revisión de indicadores y ajustes periódicos del plan.	1	3	4	BAJO	SI	Supervisor / Equipo de promoción	Inicio de ejecución	Terminación contractual	Revisión de estudios, segmentaciones, públicos y justificaciones de las acciones de medios.	Mensual y antes de campañas de alto impacto
4	Específico	Interno	Selección	Jurídico	Definición de requisitos habilitantes o factores de evaluación desproporcionados frente a la necesidad y a la capacidad real del mercado de servicios de publicidad, producción y promoción.	Reducción de pluralidad, incremento de observaciones, modificaciones al cronograma y riesgo para la selección objetiva.	3	3	6	ALTO	Entidad	Sustentar requisitos mediante análisis de mercado, necesidad, experiencia requerida y riesgo mitigado; evitar restricciones no necesarias y revisar proporcionalidad antes de publicar.	1	2	3	BAJO	NO	Líder estructurador / Jurídica	Planeación	Cierre del proceso	Seguimiento a observaciones, interesados y revisión de proporcionalidad de requisitos.	En proyecto de pliego, pliego definitivo y adendas
5	General	Externo	Selección	Económico	Errores, omisiones o precios unitarios artificialmente bajos en la oferta económica que comprometan la sostenibilidad de la ejecución del plan de promoción.	Incumplimientos, baja calidad, imposibilidad de atender órdenes de servicio o controversias económicas durante la ejecución.	3	4	7	ALTO	Contratista	Definir precios unitarios techo y especificaciones claras; revisión aritmética; aplicación del procedimiento para ofertas artificialmente bajas; obligación de incluir costos directos e indirectos previsibles.	2	3	5	MEDIO	SI	Comité evaluador / Supervisor	Presentación de oferta	Terminación contractual	Verificación de consistencia económica y seguimiento a precios y cumplimiento en cada orden de servicio.	Durante evaluación y por cada orden

N	6	7	8	9	10	11
Clase	Específico	Específico	Específico	Específico	Específico	Específico
Fuente	Interno	Interno	Externo	Externo	Externo	Interno
Etapas	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución
Tipo	Operacional	Operacional	Operacional	Tecnológico/Operacional	Operacional	Operacional
Descripción	Emisión tardía, incompleta o modificación sustancial de briefs, órdenes de servicio o requerimientos de la Entidad, reduciendo el tiempo razonable para planeación, producción y compra de medios.	Demora en la revisión o aprobación de piezas gráficas, audiovisuales, mensajes, artes, contenidos o materiales promocionales por parte de la Entidad.	Incumplimiento, retraso o prestación parcial de servicios por medios de comunicación, plataformas, proveedores de pauta, impresión, producción o publicidad exterior contratados por el operador.	Cambios de algoritmos, políticas, formatos, restricciones de segmentación o disponibilidad de plataformas digitales que afecten campañas en redes sociales, video corto, buscadores u otros canales.	Rendimiento inferior al esperado de campañas digitales o de contenidos de creadores, aun cuando se hayan cumplido las acciones contratadas.	Información incompleta, inconsistente o no verificable en los reportes de alcance, impresiones, reproducciones, engagement, tráfico, leads o resultados de medios.
Consecuencia de la ocurrencia del evento	Retrasos, mayores costos operativos, imposibilidad de contratar proveedores oportunamente o disminución de calidad de las actividades promocionales.	Retraso en publicaciones, pautas, impresiones, activaciones o campañas con ventanas temporales limitadas.	Pérdida de espacios, reducción del alcance contratado, retrasos en campañas y necesidad de sustitución de proveedores o medios.	Disminución del alcance o rendimiento, necesidad de adaptar piezas y posible desviación de indicadores previstos.	Menor alcance, interacción, tráfico o generación de oportunidades de viaje frente a los objetivos definidos.	Dificultad para acreditar el cumplimiento, observaciones de supervisión, pérdida de trazabilidad y riesgo de pago sin evidencia suficiente.
Probabilidad	3	3	3	3	3	3
Impacto	4	4	4	3	4	4
Valoración	7	7	7	6	7	7
Categoría	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO
¿A quién se le asigna?	Entidad	Entidad	Contratista	Contratista	Contratista	Contratista
Tratamiento/Control a ser implementado	Orden de servicio o brief completo con objetivo, audiencia, alcance, cantidades, lugar, fechas, cronograma y presupuesto; control de cambios y aprobación escrita de modificaciones.	Establecer flujos de revisión y responsables; entregar cronogramas de aprobación; consolidar observaciones y utilizar mecanismos trazables de aprobación.	Órdenes de compra/servicio y confirmaciones formales; proveedores alternos; verificación de reservas; responsabilidad integral del contratista frente a la Entidad y reposición de impactos no entregados.	Monitoreo permanente de plataformas; adaptación técnica de formatos; diversificación de canales; ajustes de pauta con aprobación de la Entidad cuando modifiquen alcance o presupuesto.	Definición de KPI por campaña; pruebas A/B cuando aplique; optimización de segmentación, formatos y pauta; redistribución táctica dentro de lo autorizado; informes verificables.	Definir metodología de medición; exigir reportes nativos o certificaciones del medio; conservar evidencias, capturas, enlaces, órdenes y soportes; conciliación entre pauta contratada y pauta ejecutada.
Impacto después del tratamiento						
Probabilidad	2	2	2	2	2	1
Impacto	3	3	3	2	3	3
Valoración	5	5	5	4	5	4
Categoría	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BAJO	MEDIO	BAJO
¿Afecta la ejecución del contrato?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Responsable por implementar el tratamiento	Supervisor del contrato	Supervisor / Equipo de comunicaciones	Supervisor / Coordinador de contratista	Coordinador de medios / Supervisor	Coordinador de medios / Supervisor	Supervisor / Coordinador de medios
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Inicio de ejecución	Inicio de ejecución	Inicio de ejecución	Inicio de ejecución	Inicio de cada campaña	Inicio de ejecución
Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Terminación contractual	Terminación contractual	Terminación contractual	Terminación contractual	Cierre de cada campaña	Terminación contractual
Monitoreo y revisión						
¿Cómo se realiza el monitoreo?	Control de fecha de emisión, completitud de requerimientos y cambios posteriores.	Control de fechas de radicación, observaciones, ajustes y aprobaciones.	Validación de órdenes, reservas, certificaciones de emisión/publicación y cumplimiento de cada medio.	Reporte de cambios de plataforma, desempeño y ajustes realizados.	Tableros de métricas, reportes de plataforma y análisis de desempeño frente a KPI.	Validación documental de cada informe y conciliación con órdenes de servicio y facturación.
Periodicidad	Por cada orden de servicio	Por cada campaña o pieza	Por cada campaña y orden	Semanal durante campañas activas	Semanal y al cierre de campaña	Por cada campaña y pago

N	Clase	Fuente	Etapas	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
18	Específico	Externo	Ejecución	Naturaliza	Condiciones climáticas adversas que afecten activaciones al aire libre, publicidad exterior, montaje, equipos, circulación de asistentes o desarrollo de experiencias.	Suspensión temporal, daño de equipos, afectación de seguridad, reducción de asistencia o necesidad de reconfigurar la actividad.	3	4	7	ALTO	Compartido	Seguimiento meteorológico; cubiertas y protección de equipos; alternativas de montaje; plan de contingencia; decisiones coordinadas de suspensión o reprogramación cuando corresponda.	2	3	5	MEDIO	SI	Supervisor / Coordinador BTL	Planeación de cada actividad	Finalización de cada actividad	Monitoreo de pronósticos y verificación de medidas de contingencia.	Diario durante montaje y actividad
19	Específico	Externo	Ejecución	Social / Seguridad	Alteraciones de orden público, manifestaciones, restricciones de movilidad, cierres viales o situaciones de seguridad que afecten activaciones, rutas aéreas, eventos o asistencia de públicos.	Retrasos, reubicación, cancelación parcial o afectación de la seguridad de visitantes, personal, artistas o proveedores.	2	5	7	ALTO	Compartido	Coordinación con autoridades; rutas alternas; protocolos de seguridad; ventanillas de llegada; priorización de integridad de personas; decisiones de suspensión o reprogramación cuando corresponda.	1	4	5	MEDIO	SI	Supervisor / Coordinador logístico	Planeación de cada actividad	Finalización de cada actividad	Consulta de alertas oficiales, movilidad y condiciones de seguridad.	Por cada actividad y ante alertas
20	Específico	Externo	Ejecución	Logístico	Retrasos, pérdida, hurto o daño de equipos, material promocional, POP, merchandising, estructuras o insumos durante cargue, transporte, custodia, montaje o desmontaje.	Falta de disponibilidad, retrasos, reposiciones y afectación de la actividad promocional.	3	4	7	ALTO	Contratista	Plan de transporte; inventarios de salida/entrada; embalaje y custodia; rutas y horarios; personal responsable; reposición inmediata de elementos afectados.	1	3	4	BAJO	SI	Coordinador logístico / Supervisor	Inicio de ejecución	Terminación contractual	Control de inventarios y evidencia de despacho, recibo y novedades.	Por cada movilización
21	Específico	Externo	Ejecución	Técnico	Fallas, insuficiencia o incumplimiento de especificaciones de sonido, iluminación, video, estructuras, pantallas, estaciones digitales, mobiliario, conectividad u otros recursos técnicos de activaciones.	Interrupción de la actividad, baja calidad de la experiencia, retrasos y potencial afectación de seguridad.	3	5	8	EXTREMO	Contratista	Fichas técnicas; inspección y pruebas previas; equipos de respaldo para recursos críticos; personal técnico competente; acta de funcionamiento y sustitución inmediata.	1	3	4	BAJO	SI	Responsable técnico / Supervisor	Inicio de cada actividad	Finalización de cada actividad	Pruebas funcionales, inspección física y registro de incidentes.	Por cada actividad
22	Específico	Externo	Ejecución	Sanitario	Incumplimiento de condiciones sanitarias, de inocuidad o calidad en alimentos y bebidas utilizados en muestras, degustaciones o activaciones gastronómicas.	Afectación de asistentes, suspensión del servicio, reclamaciones y daño reputacional.	2	5	7	ALTO	Contratista	Proveedores formalizados; buenas prácticas de manipulación; cadena de frío cuando aplique; control de tiempos y presentación; sustitución inmediata y soportes sanitarios.	1	4	5	MEDIO	SI	Supervisor / Responsable logístico	Planeación de cada actividad	Finalización de cada actividad	Inspección de entrega, soportes del proveedor y registro de novedades.	Por cada servicio gastronómico
23	Específico	Interno	Ejecución	Seguridad y salud en el trabajo	Accidentes o incidentes durante montaje, desmontaje, manipulación de cargas, instalaciones eléctricas, trabajo en alturas, operación de estructuras o equipos.	Lesiones, suspensión de actividades, investigaciones, responsabilidad y retrasos en la ejecución.	2	5	7	ALTO	Contratista	SG-SST; afiliaciones vigentes; inducción; análisis de trabajo seguro; EPP; personal competente; permisos y señalización cuando aplique; control de áreas de montaje.	1	4	5	MEDIO	NO	Supervisor / Responsable SST	Inicio de ejecución	Terminación contractual	Verificación de afiliaciones, listas de chequeo, permisos y reportes de incidentes.	Por cada montaje y durante ejecución

N	Clase	Fuente	Etapas	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
24	Específico	Externo	Ejecución	Operacional / Aeronáutico	Cambios, cancelaciones, restricciones, sobreventa o alteraciones de itinerarios de vuelos nacionales o internacionales requeridos para viajes de promoción, creadores, funcionarios o actividades del contrato.	Retrasos, pérdida de conexiones, reprogramaciones, costos administrativos y afectación del cronograma de actividades promocionales.	3	4	7	ALTO	Contratista	Reserva y emisión oportuna; seguimiento de itinerarios; gestión de cambios y reembolsos; alternativas de vuelo; verificación de requisitos de viaje y comunicación inmediata de novedades.	2	3	5	MEDIO	SI	Coordinador de viajes / Supervisor	Según requerimiento de viaje	Retorno o cierre del viaje	Control de reservas, tickets, cambios, cancelaciones y soportes de aerolínea.	Desde la reserva hasta el cierre del viaje
25	Específico	Externo	Ejecución	Financiero / Operacional	Variaciones previsibles en costos de medios, producción, transporte, alojamiento, tickets, proveedores o insumos durante la vigencia del contrato frente a los precios ofertados.	Reducción del margen del contratista y riesgo de incumplimiento si la estructura económica no contempla adecuadamente la vigencia y las condiciones del mercado.	3	4	7	ALTO	Contratista	Proyección de costos durante toda la vigencia; precios unitarios ofertados como referencia contractual; negociación anticipada y red de proveedores; hechos extraordinarios e imprevisibles se analizarán conforme al régimen jurídico aplicable.	2	3	5	MEDIO	SI	Supervisor	Presentación de oferta	Terminación contractual	Seguimiento al cumplimiento de precios unitarios y alertas de abastecimiento.	Mensual y por orden de servicio
26	Específico	Interno	Ejecución	Financiero	Consumo acelerado de la bolsa presupuestal por campañas o actividades de alta materialidad que reduzca la capacidad de atender la programación restante.	Agotamiento anticipado de recursos, necesidad de priorización institucional o imposibilidad de emitir nuevas órdenes de servicio.	3	4	7	ALTO	Entidad	Control de saldo por orden; proyección de compromisos; priorización de actividades; alertas de ejecución presupuestal; conciliación entre órdenes, compromisos y saldo disponible.	1	3	4	BAJO	SI	Supervisor / Área financiera	Inicio de ejecución	Terminación contractual	Conciliación de saldo contractual, órdenes emitidas, servicios ejecutados y programación pendiente.	Quincenal y antes de cada orden
27	Específico	Interno	Ejecución	Financiero / Contractual	Solicitud de bienes o servicios no previstos en el anexo tarifario sin suficiente evidencia de mercado, sin autorización previa o sin conexidad clara con el objeto contractual.	Riesgo de sobreprecio, falta de trazabilidad, controversias de pago y observaciones de control.	3	4	7	ALTO	Compartido	Aplicación estricta del procedimiento contractual; justificación técnica y conexidad, tres cotizaciones cuando corresponda, comparación, autorización previa y registro del nuevo ítem en el expediente antes de su ejecución.	1	3	4	BAJO	SI	Supervisor / Contratista	Cada vez que se presente la necesidad	Terminación contractual	Control de solicitudes, cotizaciones, análisis de mercado, autorizaciones y soportes de facturación.	Cada vez que se presente
28	Específico	Interno/Externo	Ejecución	Tecnológico / Protección de datos	Captura, tratamiento, almacenamiento o divulgación inadecuada de datos personales de asistentes, participantes, leads, viajeros, creadores o contactos obtenidos mediante activaciones y campañas digitales.	Quejas, requerimientos, afectación de titulares, pérdida de información y posibles responsabilidades legales o reputacionales.	2	5	7	ALTO	Contratista	Tratamiento de datos conforme a instrucciones de la Entidad y normativa aplicable; avisos y autorizaciones cuando correspondan; controles de acceso; copias de seguridad; entrega o eliminación segura al cierre.	1	3	4	BAJO	SI	Supervisor / Responsable tecnológico	Inicio de ejecución	Terminación contractual	Revisión de mecanismos de captura, almacenamiento, acceso y disposición de información.	Por cada actividad que trate datos