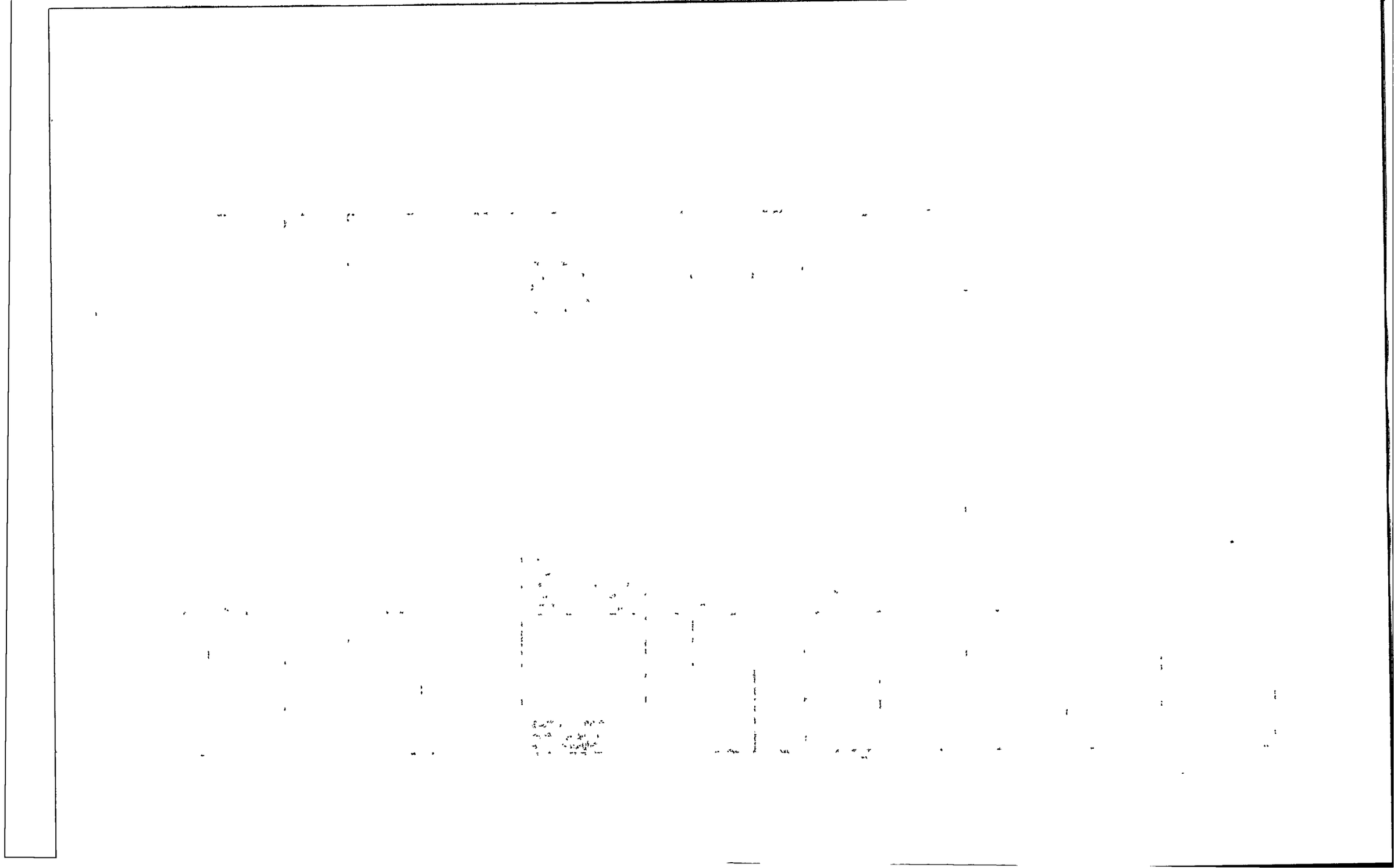
Proceso de Mínima Cuantía - Prestación de Servicios de Suministro de Tiquetes

Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS, HACIA LOS DIFERENTES DESTINOS NACIONALES REQUERIDOS POR LA SECRETARIA DE PLANEACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, EN CUMPLIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS ASIGNADAS AL CONSEJO TERRITORIAL DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL

No.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO DE RIESGO	TIPIFICACIÓN / DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROB.	IMPACTO	VALOR	CATEGORIA	A QUIEN SE ASIGNA		MITIGACIÓN / TRATAMIENTO	CONTROLES Y MONITOREO
										CONTRATISTA	DEPARTAMENTO		
1	GENERAL	INTERNO / EXTERNO	SELECCIÓN	RIESGO ECONÓMICO	Estimación inadecuada de los costos del suministro de tiquetes aéreos: Se puede presentar por un análisis insuficiente del mercado, por no considerar integralmente tarifa neta, IVA, tasas aeroportuarias, tarifa administrativa, descuentos, impuestos, estacionalidad o variación propia del mercado aéreo con valores que no correspondan a la realidad del desplazamiento institucional.	3	2	5	**RIESGO MEDIO**	X		Realizar estudio del sector suficiente, solicitar cotizaciones comparables, exigir oferta económica discriminada y pantallazo del sistema de reservas GDS para validar tarifa, ruta, impuestos, aerolínea y vigencia de la tarifa.	Personal: Área contractual, comité evaluador y supervisor. Monitoreo: revisión comparativa de cotizaciones, oferta y soportes. Periodicidad: etapa precontractual y evaluación de ofertas.
2	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	RIESGO ECONÓMICO / OPERACIONAL	Variación de tarifas aeroportuarias o disponibilidad de cupos al momento de la solicitud: Puede generar sobrecostos, ofertas no comparables, agotamiento prematuro del presupuesto, desequilibrio económico, observaciones al proceso o dificultades para ejecutar el contrato al existir tarifas dinámicas y cambiantes	4	3	7	**RIESGO ALTO**		X	Solicitar los tiquetes con tres (3) días hábiles, autorizar la emisión solo cuando el supervisor verifique el mejor precio disponible.	Personal: Supervisor de tiquetes. Monitoreo: validación de disponibilidad presupuestal antes de cada compra. Periodicidad: en cada solicitud de tiquete.



					según la temporada, ocupación del vuelo y reglas de la aerolínea.								
3	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	RIESGOS OPERACIONALES	Expedición tardía o no expedición oportuna de los tiquetes requeridos: Se puede presentar cuando no se atiendan oportunamente las solicitudes del supervisor, no se sitúe el tiquete dentro del plazo contractual, no se cuente con asesor permanente o no se tenga capacidad de atención en fines de semana, festivos o cambios urgentes.	3	3	6	**RIESGO ALTO**	X		Exigir canales de atención 24/7, asignación de asesor permanente, tiempos máximos de respuesta y remisión inmediata de tiquetes electrónicos. Dejar trazabilidad escrita de cada solicitud, hora de radicación, reexpedición y emisión.	Personal: Contratista y supervisor. Monitoreo: control de solicitudes, tiempos de respuesta, correos, reservas y tiquetes emitidos. Periodicidad: permanente durante la ejecución.
4	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	RIESGOS OPERACIONALES / FUERZA MAYOR	Cancelación, retraso o reprogramación de vuelos por causas atribuibles a aerolíneas o condiciones externas: Se puede presentar por condiciones climáticas, decisiones de la aerolínea, congestión operacional, alteraciones de orden público, paros, cierres o restricciones de movilidad.	2	3	5	**RIESGO MEDIO**	X	X	Gestionar alternativas de vuelo, cambios o reacomodaciones conforme a políticas de la aerolínea. Informar de inmediato al supervisor y documentar la causa externa. Adoptar reprogramaciones o medidas alternativas si la situación afecta la ejecución.	Personal: Contratista y supervisor. Monitoreo: seguimiento a estados de vuelos, comunicaciones de aerolíneas, soportes de cambios y decisiones del supervisor. Periodicidad: antes y durante el desplazamiento.

5	ESPECÍFICO	INTERNO / EXTERNO	EJECUCIÓN	RIESGO OPERACIONAL / TECNOLÓGICO	Errores en datos del pasajero, ruta, fecha, horario o condiciones del tiquete: Se puede presentar por errores en la información remitida por la entidad, digitación incorrecta, falta de confirmación previa o fallas en la verificación antes de la emisión.	2	3	6	RIESGO MEDIO	X		Implementar formato de solicitud con nombres completos, documento, ruta, fecha, horario preferido y autorizaciones. Validar por escrito antes de emitir el tiquete y conservar soporte de correos y autorizaciones. Validar por escrito la reserva y aceptación del supervisor.	Personal: Supervisor. Monitoreo: lista de chequeo por pasajero, confirmación previa electrónica. Periodicidad: en cada solicitud.
6	ESPECÍFICO	INTERNO / EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL / TECNOLÓGICO	Fallas en el sistema GDS, plataforma de reservas o canales de comunicación del contratista: Caída del sistema GDS, ausencia de canales alternos o limitaciones en la atención telefónica/electrónica que impidan la cotización, confirmación o emisión oportuna de tiquetes.	2	3	5	RIESGO MEDIO	X		Exigir el uso de un sistema GDS certificado, canales alternos de atención, asesor permanente y medios de comunicación eficientes. Solicitar plan de contingencia para emisión/reserva cuando exista falla tecnológica.	Personal: Supervisor. Monitoreo: verificación de certificación GDS, pruebas de atención, registros de solicitudes y tiempos de respuesta. Periodicidad: al inicio y durante la ejecución.
7	ESPECÍFICO	INTERNO	SELECCIÓN	RIESGO JURÍDICO / TÉCNICO	Falta de acreditación o pérdida de vigencia de requisitos técnicos habilitantes: Se puede presentar cuando el proponente o contratista no acredite o pierda durante la ejecución la vigencia del Registro Nacional de Turismo (RNT), la certificación del sistema GDS o las condiciones técnicas mínimas para operar como agencia o proveedor de tiquetes.	2	3	5	RIESGO MEDIO		X	Verificar en la propuesta la vigencia del RNT, certificado GDS, objeto social y experiencia relacionada. Exigir compromiso de actualización cuando el certificado venza durante el plazo contractual.	Personal: Comité evaluador, supervisor y contratista. Monitoreo: revisión documental en selección y seguimiento a vigencias durante la ejecución. Periodicidad: evaluación de ofertas y antes del vencimiento de certificados.

8	ESPECÍFICO	INTERNO	EJECUCIÓN	RIESGO OPERATIVO / ADMINISTRATIVO	Solicitud tardía, incompleta o inconsistente de tiquetes por parte de la entidad: Se puede presentar cuando el supervisor o la dependencia requirente remite solicitudes con poca anticipación, información incompleta del viajero, cambios de agenda no consolidados o falta de coordinación presupuestal o administrativa para emitir.	3	3	6	RIESGO ALTO		X	Definir procedimiento interno de solicitud, validar previamente la agenda institucional, remitir datos completos del viajero y autorizar oportunamente la emisión. Mantener comunicación directa entre dependencia requirente, supervisor y contratista.	Personal: Supervisor, dependencia solicitante y contratista. Monitoreo: revisión de solicitudes, autorizaciones y tiempos de radicación. Periodicidad: cada vez que se requiera tiquete.
9	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	RIESGO JURÍDICO / CONTRACTUAL	Incumplimiento de obligaciones contractuales, soportes de pago o condiciones de calidad del servicio: Se puede presentar por falta de informes, facturación incompleta, ausencia de soportes de seguridad social, no atención de requerimientos de ejecución, deficiente trazabilidad de tiquetes o incumplimiento de obligaciones generales y específicas.	3	3	6	RIESGO ALTO	X		Exigir informes periódicos con soportes, actas de supervisión y saldo contractual, certificación de pagos a seguridad social y aportes parafiscales, estado de cuenta y factura con descuentos. Aplicar debido proceso contractual en caso de incumplimiento.	Personal: Contratista, supervisor y área financiera/contractual. Monitoreo: verificación de informes, facturas, soportes de pago, planilla de seguridad social y acta de supervisión previa al pago. Periodicidad: en cada periodo de cobro y cierre del contrato.