COMPAÑÍA DE
TURISMO
GOBIERNO DE PUERTO RICO

SOLICITUD DE PROPUESTA
REQUEST FOR PROPOSAL
RFP-002-2026

SOLICITUD DE PROPUESTAS PARA LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE MERCADEO DIRECTO A LAS CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD Y EVENTOS DE PROMOCIÓN Y MERCADEO DE LA COMPAÑÍA Y PARA BRINDAR AL TURISMO INTERNO LA INFORMACIÓN Y EL SERVICIO ADECUADO

SAN JUAN, PUERTO RICO
28 DE ABRIL DE 2026

SERVICIOS PROFESIONALES DE MERCADEO DIRECTO A LAS CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD Y EVENTOS DE PROMOCIÓN Y MERCADEO DE LA COMPAÑÍA Y PARA BRINDAR AL TURISMO INTERNO LA INFORMACIÓN Y EL SERVICIO ADECUADO

RFP-002-2026

I. INTRODUCCIÓN

La Compañía de Turismo de Puerto Rico ("CTPR") es responsable de estimular, promover y regular el desarrollo de la industria del turismo en la Isla. Mediante la aprobación de la Ley Núm. 17-2017, conocida como "Ley para la Promoción de Puerto Rico como Destino", se le delegó a CTPR todas las facultades para realizar esfuerzos para promocionar y desarrollar el turismo interno. A esos efectos, la CTPR ha creado la marca oficial denominada "Voy Turisteando", que agrupa una serie de iniciativas de promoción de los atractivos turísticos de Puerto Rico a través de plataformas digitales, redes sociales y eventos.

II. OBJETIVO

Nuestro objetivo principal es seleccionar una entidad cualificada para proveer servicios integrados de apoyo en mercadeo directo, CRM, manejo de bases de datos, mantenimiento de aplicaciones, centro multimedios de interacción con clientes, distribución de materiales promocionales, impresión bajo demanda y apoyo logístico para eventos e iniciativas promocionales. Estos servicios estarán dirigidos a fortalecer la eficiencia operacional, optimizar la ejecución de campañas y apoyar los esfuerzos estratégicos de promoción y servicio de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

Para propósitos de esta Solicitud de Propuesta deberá suponer que el presupuesto para todos los servicios solicitados pudiera rondar la cantidad de **$375,000.00.**

III. SERVICIOS REQUERIDOS

A. SERVICIOS PROFESIONALES DE MERCADEO DIRECTO A LAS CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD Y EVENTOS DE PROMOCIÓN Y MERCADEO DE LA COMPAÑÍA Y PARA BRINDAR AL TURISMO INTERNO LA INFORMACIÓN Y EL SERVICIO ADECUADO

1. LA ENTIDAD SELECCIONADA SERÁ RESPONSABLE DE LO SIGUIENTE:

a. Almacenaje, Distribución y Montaje de equipo y artículos promocionales;
b. Manejo del Centro Multimedios de Interacción con clientes;
c. Desarrollo de Ejecuciones de Mercadeo Directo y CRM;
d. Desarrollo, Manejo y Mantenimiento de Aplicaciones;
e. Desarrollo, Manejo y. Mantenimiento de Bases de Datos;
f. Envíos de correo;
g. Impresión "Print On Demand" personalizada; y
h. Manejo y Mantenimiento de las aplicaciones existentes.

Servicios relacionados a tele-mercadeo y entrada de datos ("data base/data entry"), según se describen a continuación:

(i) Tele-mercadeo: Operadores en vivo, completamente bilingües (inglés/español) con preparación y/o adiestramiento especial en viajes y turismo que les permita orientar y responder a preguntas relacionadas a Puerto Rico para promocionar la Isla como destino turístico a través de programas de llamadas "in-bound", para capturar llamadas generadas primordialmente por esfuerzos de publicidad y promoción usando un número ochocientos (800) mediante el cual individuos y agentes de viaje llamarán para requerir más información. Los programas de llamadas "outbound" se utilizarán para generar llamadas que permitan contactar a individuos, agentes de viaje y realizar trabajos tales como: encuestas, campañas de promoción, mercadeo directo y manejo de eventos, entre otros. Los operadores, también, ofrecerán apoyo para hacer encuestas de satisfacción, recopilación diaria de datos de ocupación de hoteles, servicio de buzón de mensajes que ofrezca información sobre horarios de operación y dirección de la página de Internet para aquellos periodos en los cuales los operadores no estén laborando, por encontrarse fuera de las horas laborables de la operación; Mantenimiento y operación de herramientas de trabajo que le permitan a los operadores aumentar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos; Entrada de datos ("data entry"): Nombre, dirección completa, teléfono, número de facsímil, dirección de correo electrónico, fuente del contacto y campos adicionales. Esta entrada de datos incluirá las pistas de negocio provenientes de medios tradicionales y/o de esfuerzos puntuales hechos por la fuerza de ventas de la COMPAÑÍA a nivel global; Servicios de Internet que incluye manejo de correos electrónicos, "data base marketing", creación de URLs y páginas web; Mercadeo de base de datos que promueva la creación de nuevas estrategias de mercadeo y promoción utilizando la base de datos de la COMPAÑÍA como fuente y herramienta principal de las mismas, esto ofreciendo servicios de mantenimiento, actualización y segmentación, entre otros; Apoyo a los distintos departamentos de la COMPAÑÍA aportando estrategias y planes de mercadeo con soluciones e ideas para el programa CRM; Apoyo logístico, montaje y desmontaje, creación de material promocional para eventos de la COMPAÑÍA alrededor de la Isla. La adquisición de material para estos eventos será autorizada, por escrito, por la COMPAÑÍA. En ocasiones, eventos en los Municipios de Vieques y Culebra, podrían ser solicitados.

2. REQUISITOS:

El proponente debe proveer las siguientes credenciales:

a. Experiencia en el mercadeo directo a las campañas de publicidad y eventos de promoción y mercadeo de más de tres (3) años.
b. Presentar estructura y equipo de trabajo (Perfil de cada persona que trabajará la cuenta de la CTPR).

c. Proveer lista de proyectos en los que el proponente ha trabajado durante los últimos tres (3) años.
d. Listado de clientes y tres (3) cartas de referencia oficiales.
e. Descripción de la misión y política de la compañía.
f. Descripción de procesos tácticos diarios de la compañía.
g. Indicar cualquier otro nombre bajo el cual el proponente ha conducido negocios en Puerto Rico.
h. Listado de clientes a los cuales les ha dado servicio de montaje de eventos.
i. Método de facturación de la agencia.
j. Certificación de no relación comercial o profesional con otro(s) proponente(s).

3. CRITERIOS DE SELECCIÓN FASE I

Un Comité de Evaluación de Propuestas de Mercadeo ("Comité") será el encargado de la evaluación de las propuestas sometidas. Luego de una cuidadosa evaluación de las propuestas, se notificará a los proponentes seleccionados que pasarán a la Fase II de entrevista. Asimismo, la CTPR procederá a notificar a los proponentes que no fueron seleccionados. El Comité evaluará las propuestas tomando en consideración lo siguiente:

a. Credenciales del proponente.
b. Cumplimiento con los requisitos y servicios requeridos en el punto 2.
c. Referencias y cualidades del equipo y su estructura de trabajo.
d. Referencias de mercadeo directo a campañas de publicidad y eventos de promoción y mercadeo

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN FASE II

Los proponentes, preliminarmente seleccionados en la Fase I, serán citados para entrevista presencial para evaluación por el Comité tomando en consideración lo siguiente:

a. **Presupuesto Total: $375,000.00**
b. Calidad de respuestas y presentación que demuestre habilidad en comunicación creativa y clara.
c. Se evaluarán y compararán los costos y tarifas con el mercado local.
d. Carta financiera de banco institucional que certifique viabilidad de mantener cuenta de esta magnitud y estados financieros estables.

e. Cotización:
   - Estructura de equipo dedicado por cinco (5) meses.
   - Presupuesto para el mercadeo directo a campañas de publicidad y eventos de promoción y mercadeo de cinco (5) meses.

IV. REQUISITOS DE PRESENTACIÓN

Los interesados en someter propuestas pueden aclarar sus dudas enviándolas mediante correo electrónico a la siguiente dirección: **marketing@tourism.pr.gov**. Las referidas dudas y preguntas se responderán a todos los proponentes que confirmaron a la CTPR su interés en participar en el proceso. Esto significa que, si se recibe una pregunta o duda sobre la Solicitud de Propuestas por parte de uno de los proponentes, tanto la pregunta, como la contestación, se compartirá con todos los proponentes que hayan confirmado su interés en participar en el proceso. **Esta sección de preguntas y respuestas se realizará en el horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, hasta el lunes, 4 de mayo de 2026**.

Le agradeceremos que, en caso de que desee desistir de presentar una propuesta, lo informe al siguiente correo electrónico: marketing@tourism.pr.gov.

Los proponentes entregarán sus propuestas selladas en o antes viernes, 8 de mayo de 2026 a las 4:00 pm en la CTPR, ubicada en la entrada principal (preguntar en la recepción) de la sede de la agencia en el Paseo La Princesa en el Viejo San Juan. Deberán solicitar se les ponche hoja de entrega (que proveerá el proponente) como evidencia del cumplimiento del término. **El periodo de evaluación para la pre-selección de la Fase I será hasta el viernes, 8 de mayo de 2026.** Para la Fase II se estará citando a los proponentes seleccionados los días **11 y 12 de mayo de 2026** para presentar la información y requisitos solicitados.

Todas las propuestas presentadas con posterioridad a la fecha y hora establecida para su entrega serán rechazadas. La propuesta deberá entregarse en un sobre sellado y debidamente identificado con el nombre visible del proponente a:

Comité Evaluador de Propuestas de Mercadeo
Compañía de Turismo de Puerto Rico
Paseo La Princesa #2, San Juan, PR 00901

La propuesta será entregada en papel 8.5" x 11", a espacio sencillo e impresa por un solo lado del papel. No obstante, podrán incluir como anejos de la propuesta ejemplos de trabajos realizados.

V. ADVERTENCIAS GENERALES

La CTPR garantiza la igualdad de oportunidades para los proponentes interesados en participar en este proceso. No obstante, la CTPR tiene la potestad de rechazar cualquier propuesta que no vaya de conformidad con los servicios solicitados, no reúna los requisitos mínimos aquí establecidos o no esté acorde con la política pública establecida por la CTPR. Se aclara que el hecho de someter una propuesta a evaluación de la CTPR no equivale a que se vaya a llegar a un acuerdo de trabajo entre las partes. Una segunda propuesta para cada uno de los servicios aquí solicitados será seleccionada en caso de que el proponente agraciado no pueda o desista de ofrecer los servicios.

Además, la CTPR se reserva el derecho de negociar los términos y condiciones adicionales con el proponente seleccionado para llevar a cabo los trabajos aquí requeridos. La CTPR no reembolsará cualquier gasto incurrido por los proponentes.

Esta propuesta incluye diversos servicios solicitados, por lo que la CTPR se reserva el derecho de seleccionar desde un (1) proponente para que brinde todos los servicios incluidos en esta solicitud de propuestas, así como seleccionar varios proponentes para que brinden los diferentes servicios requeridos en esta solicitud de propuesta o en alguna otra solicitud de propuesta emitida por la CTPR. El (Los) proponente(s) seleccionado(s) a ofrecer los servicios aquí solicitados o en alguna otra solicitud de propuestas emitida por la CTPR deberá cumplir con todos los requisitos y normas de contratación del Gobierno de Puerto Rico y de la CTPR.

Se Incluye *Hoja de Requisitos para la Contratación Gubernamental* para referencia con los que deberá cumplir el proponente seleccionado para poder realizar la contratación correspondiente.