COMPAÑÍA DE
TURISMO
GOBIERNO DE PUERTO RICO

SOLICITUD DE PROPUESTA

REQUEST FOR PROPOSAL

RFP-005-2026

SOLICITUD DE PROPUESTAS PARA SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO OPERACIONAL, ORIENTACIÓN TURÍSTICA Y EXPERIENCIAS DE BIENVENIDA A VISITANTES EN PUERTOS DE CRUCEROS

SAN JUAN, PUERTO RICO

6 DE JULIO DE 2026

SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO OPERACIONAL, ORIENTACIÓN TURÍSTICA Y EXPERIENCIAS DE BIENVENIDA A VISITANTES EN PUERTOS DE CRUCEROS

RFP-005-2026

I. INTRODUCCIÓN

La Compañía de Turismo de Puerto Rico ("CTPR"), corporación pública del Gobierno de Puerto Rico, continúa desarrollando iniciativas dirigidas a fortalecer la experiencia de los visitantes desde su llegada a Puerto Rico. Parte de este esfuerzo es brindado mediante la prestación de servicios de orientación turística, apoyo operacional, coordinación logística y experiencias de bienvenida en instalaciones portuarias.

El acceso marítimo constituye uno de los principales componentes de la actividad turística de Puerto Rico. Cada año, cientos de miles de pasajeros arriban a Puerto Rico mediante cruceros, generando actividad económica significativa para comercios, transportistas, operadores turísticos y otros sectores vinculados a la industria turística. Como parte de su misión institucional, la CTPR procura ofrecer una experiencia positiva, organizada y eficiente a los visitantes desde su llegada, promoviendo la hospitalidad puertorriqueña, facilitando el acceso a información turística confiable y fortaleciendo la imagen de Puerto Rico como destino turístico de clase mundial.

Persiguiendo el propósito de fortalecer estas iniciativas, la CTPR emite la presente Solicitud de Propuestas ("RFP") para identificar y contratar una entidad cualificada que provea servicios profesionales de apoyo operacional, orientación turística y coordinación de experiencias de bienvenida en puertos de cruceros.

II. BASE LEGAL

Esta Solicitud de Propuestas se emite conforme a las facultades conferidas a la Compañía de Turismo de Puerto Rico por:

A. La Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, conocida como la Ley de la Compañía de Turismo de Puerto Rico.

B. La Ley Núm. 17-2017, según enmendada, conocida como la Ley para la Promoción de Puerto Rico como Destino.

C. Las disposiciones aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico.

D. Las disposiciones aplicables relacionadas con contratación gubernamental, ética gubernamental y administración de fondos públicos.

E. Cualesquiera otras leyes, reglamentos, órdenes ejecutivas, cartas circulares y normas aplicables.

III. OBJETIVO

La CTPR interesa contratar una entidad cualificada para proveer servicios profesionales de apoyo operacional, orientación turística, coordinación logística y experiencias de bienvenida dirigidas a visitantes que arriban a Puerto Rico en cruceros. Mediante esta contratación, la CTPR procura fortalecer la experiencia del visitante desde su llegada a Puerto Rico proveyendo de personal capacitado y apoyo operacional.

Para fines de esta Solicitud de Propuestas, los proponentes deberán asumir que el presupuesto estimado para los servicios solicitados podría rondar la cantidad de DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DÓLARES ($286,000.00). La inclusión de esta cantidad tiene fines exclusivamente informativos y no constituye garantía de desembolso, obligación de contratación ni compromiso de adjudicación por parte de la CTPR.

IV. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La entidad seleccionada será responsable de proveer los recursos humanos, administrativos, operacionales y logísticos necesarios para asistir a la CTPR en la prestación de servicios de orientación, apoyo operacional y experiencias de bienvenida a visitantes.

Los servicios podrán incluir, sin limitarse a:

A. Proveer personal para orientación y asistencia a visitantes en muelles de cruceros y otras áreas designadas por la CTPR.

B. Proveer cualesquiera otros servicios razonablemente relacionados con los trabajos aquí descritos y previamente autorizados por la CTPR.

V. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD SELECCIONADA

La entidad seleccionada será responsable de:

A. Reclutar, supervisar y administrar todo el personal necesario para la prestación de los servicios.

- Deberá proveer personal (promotores / greeters / taxi dispacher) para conformar un equipo de trabajo para las operaciones de los muelles;

- Cada operación (por crucero) requerirá de al menos cuatro (4) recursos bilingües (inglés/español) rutas tránsito y ocho (8) recursos rutas "Homeport" para jornadas aproximadas de cinco (5) horas, cuando sean convocados;

- Los días y cantidad de horas a la semana se determinará y se anunciará con suficiente anticipación, basado en el itinerario oficial de cruceros que emite San Juan Cruise Port;

- El personal contratado responderá a un supervisor, empleado de la CTPR, quien estará a cargo de la asignación de turnos y tareas;

- La vestimenta será provista por el proponente o el recurso, según las políticas de su compañía. Se limitará a cumplir con el requisito de pantalón corto caqui y polo blanca. El resto de los elementos de identificación, como gorras e insignias, etc. será provisto por CTPR;

- Responsable de la coordinación y logística de transporte y estacionamiento del personal necesario.

B. Garantizar que el personal asignado mantenga una apariencia profesional y conducta compatible con la misión institucional de la CTPR.

C. Cumplir con todas las leyes laborales, contributivas y reglamentarias aplicables.

D. Mantener supervisión adecuada sobre los trabajos realizados.

E. Atender oportunamente cualquier situación operacional que pueda afectar la experiencia del visitante.

F. Mantener comunicación continua con el personal designado por la CTPR.

G. Proveer relevo de personal cuando sea necesario para garantizar continuidad operacional.

VI. REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROPONENTE

Los proponentes deberán demostrar que poseen la experiencia, recursos y capacidad operacional necesarios para prestar los servicios solicitados.

Como mínimo deberán presentar evidencia de:

A. Tres (3) años o más de experiencia en servicios relacionados con turismo, hospitalidad y manejo de visitantes.

B. Experiencia supervisando personal de servicio al cliente o apoyo operacional.

C. Al menos tres (3) referencias de proyectos comparables completados durante los últimos tres (3) años.

D. Capacidad financiera para asumir la prestación de los servicios solicitados.

E. Cumplimiento con las leyes y requisitos aplicables para contratación gubernamental.

F. Presentar el Certificado de Registro Único de Proveedores (RUP) emitido por la Administración de Servicios Generales (ASG). Dicha certificación deberá encontrarse vigente al momento de recibir los servicios solicitados.

VII. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Las propuestas deberán incluir, como mínimo:

A. Carta de presentación.

B. Perfil corporativo de la entidad.

C. Evidencia de experiencia relevante.

D. Organigrama y estructura organizacional.

E. Identificación del personal clave asignado al proyecto.

F. Descripción detallada de la metodología de trabajo.

G. Plan operacional para la prestación de los servicios.

H. Referencias de clientes.

I. Propuesta económica detallada.

J. Estados financieros o evidencia razonable de capacidad financiera.

K. Certificaciones requeridas por ley.

L. Cualquier otra información que el proponente estime pertinente.

VIII. PROCESO DE EVALUACIÓN

Las propuestas serán evaluadas por un Comité de Evaluación designado por la CTPR.

FASE I – CRITERIOS DE SELECCIÓN

Un Comité de Evaluación de Propuestas ("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 Compañía 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 los puntos VI y VII;
c. Referencias y cualidades del equipo y su estructura de trabajo; y
d. Referencias de su habilidad para el desarrollo de estrategias integrales para la producción y ejecución de eventos.

FASE II – CRITERIOS DE SELECCIÓN

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 Estimado:** $286,000.00
b. Calidad de respuestas y presentación que demuestre habilidad en la prestación de los servicios.
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.

- Presupuesto para la producción y ejecución de los servicios.

IX. REQUISITOS DE PRESENTACIÓN

Los interesados en someter propuestas pueden aclarar sus dudas enviándolas mediante correo electrónico a la siguiente dirección: aam@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 miércoles, 8 de julio de 2026**.

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

Los proponentes entregarán sus propuestas selladas en o antes 16 de julio de 2026 hasta las 4:00 p.m. en la Compañía de Turismo de Puerto Rico, 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 lunes, 20 de julio de 2026.** Para la Fase II se estará citando a los proponentes seleccionados los días **21 y 22 de julio 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 Operaciones Turísticas
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.

X. RESERVA DE DERECHOS

La CTPR se reserva el derecho de:

A. Cancelar este proceso en cualquier momento.

B. Modificar el calendario del proceso.

C. Solicitar aclaraciones o información adicional.

D. Negociar con uno o más proponentes.

E. Rechazar cualquiera o todas las propuestas recibidas.

F. Adjudicar total o parcialmente los servicios solicitados.

G. Seleccionar una o varias entidades para la prestación de los servicios.

H. Determinar cuál propuesta responde mejor al interés público y a las necesidades operacionales de la CTPR.

La emisión de este RFP no constituye obligación de contratación por parte de la CTPR.

XI. TÉRMINOS GENERALES

La entidad seleccionada deberá cumplir con todas las leyes, reglamentos y requisitos aplicables al Gobierno de Puerto Rico. Se advierte que la contratación estará sujeta a la formalización del correspondiente contrato escrito y a la obtención de todas las aprobaciones gubernamentales requeridas.

Por otro lado, la CTPR no garantiza volumen mínimo de trabajo, cantidad mínima de actividades, cantidad mínima de personal requerido ni cantidad mínima de desembolsos bajo el contrato que eventualmente se otorgue. Además, se reconoce que la entidad seleccionada será responsable de obtener y mantener todas las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para la prestación de los servicios.

XII. CALENDARIO PRELIMINAR

Publicación del RFP: 6 de julio de 2026.

Fecha límite para someter preguntas: 8 de julio de 2026.

Fecha límite para presentación de propuestas: 16 de julio de 2026.

Evaluación de propuestas: 20 de julio de 2026.

Entrevistas o presentaciones: 21 y 22 de julio de 2026.

Notificación de adjudicación: 23 de julio de 2026.

XIII. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Comité Evaluador de Propuestas de Operaciones Turísticas
Compañía de Turismo de Puerto Rico
Paseo La Princesa No. 2
San Juan, Puerto Rico 00901

Correo electrónico: **aam@tourism.pr.gov**

Teléfono: (787) 721-2400, Ext. 2252