



Solicitud de Información (SDI)

SUMINISTRO DE "KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA".

1. INTRODUCCIÓN.

Por medio de esta solicitud de información (SDI), la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) tiene la intención de recabar información por parte de potenciales proveedores que han participado en la provisión de servicios similares y/o estarían en condiciones de brindar el Por medio de esta solicitud de información (SDI), la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) tiene la intención de recabar información por parte de potenciales proveedores que han participado en la provisión de servicios similares y/o estarían en condiciones de brindar el servicio de **"KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA"** la presente documentación para la Solicitud de Información forma parte de la investigación de mercado que viene realizando la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), el cual tiene como finalidad recabar información de proveedores con experiencia comprobada en el diseño, suministro, instalación, integración y soporte de kioscos de autoservicio y cabinas inteligentes de atención ciudadana, incluyendo el desarrollo o provisión de plataformas tecnológicas centralizadas para su monitoreo, control operativo, gestión de trámites y servicios de atención remota mediante videollamada.

En este contexto, se presentan para la consideración de la comunidad de proveedores los términos generales, el alcance referencial del proyecto, la documentación mínima requerida y las instrucciones que deberán ser tomadas en cuenta para el envío de sus respuestas a la presente Solicitud de Información (SDI).

Para tales efectos, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) pone a disposición de los proveedores interesados la información necesaria que les permita evaluar su capacidad técnica, operativa y de experiencia para participar en una eventual contratación relacionada con la implementación de una solución integral de kioscos de autoservicio para la atención ciudadana.

- Por medio de esta Solicitud de Información (SDI/RFI) la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental de Panamá tiene la intención de recabar información sobre proveedores con experiencia en brindar estos servicios.
- Todas las partes interesadas son invitadas a responder las preguntas que se listan en la sección 9, así como también completar el Cuadro de Experiencia de la sección 8.
- Este documento fue elaborado en base al numeral 38 del artículo 2, 39 y concordantes del Texto Único de la Ley 22 de 27 de junio de 2006, ordenado por la Ley 153 de 2020 y los artículos 47, 48, 49 del Decreto Ejecutivo 439 de 10 de septiembre de 2020, que regulan lo concerniente al estudio y consulta de mercado que deben realizar previamente las entidades públicas, para la elaboración de los pliegos de cargos de sus procedimientos de selección de contratista.

2. OBJETIVO.

El objetivo del presente proyecto es diseñar, suministrar, implementar y poner en operación una solución integral de kioscos de autoservicio y cabinas inteligentes de atención ciudadana, que permita a los ciudadanos acceder de forma autónoma, segura y eficiente a trámites, consultas y servicios públicos, reduciendo tiempos de atención presencial y ampliando la cobertura de los servicios del Estado en distintos puntos del país. La solución deberá integrar componentes físicos, tecnológicos y de software, garantizando una experiencia de usuario intuitiva, accesible y alineada a los estándares de calidad y seguridad definidos por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

De manera complementaria, el proyecto busca centralizar el monitoreo, control operativo y gestión de los kioscos a través de una plataforma tecnológica unificada, incorporando capacidades de atención remota mediante videollamada, reportería, auditoría y escalabilidad, todo bajo un esquema de infraestructura gubernamental o controlada por la AIG, que asegure la soberanía de los datos, la continuidad del servicio y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y ciberseguridad.

3. PERÍODO DE ENTREGA Y COMUNICACIONES SOBRE REQUERIMIENTOS DEL SDI/RFI

Publicado el documento SDI/RFI, a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas "PanamaCompra", los interesados podrán solicitar aclaraciones o realizar preguntas sobre el contenido o la información requerida en este documento, mediante correo electrónico compartidos en el cuadro adjunto: Queda a criterio de esta entidad, dar respuesta a las preguntas que se reciban posterior a la fecha límite para la recepción de consultas de los interesados.

PARA TAL FIN, SE ESTABLECE EL SIGUIENTE CALENDARIO

Actividad	Fecha	Hora
Publicación del SDI/RFI	12/Febrero/2026	TODO EL DÍA
Límite para recibir consultas al SDI/RFI a los correos: <u>iortega@aig.gob.pa</u>	19/Febrero/2026	HASTA 4:00 P.M.
Entrega de la documentación requerida por la AIG a través del presente SDI/RFI, a más tardar Departamento de Compras al correo: <u>iortega@aig.gob.pa</u>	23/Febrero/2026	HASTA 4:00 P.M.

4. ANTECEDENTES Y TÉRMINOS GENERALES.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) de la República de Panamá es una entidad pública creada mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, reglamentada por el Decreto Ejecutivo No. 205 de 9 de marzo de 2010, con la misión de planificar, coordinar, supervisar y promover el uso óptimo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el sector público estatal para modernizar la gestión pública y servicios gubernamentales, además de establecer políticas y estándares en materia de innovación tecnológica.

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) administra y coordina plataformas tecnológicas orientadas a la atención digital de la ciudadanía y a la prestación de servicios públicos. Para fortalecer estos mecanismos y ampliar los canales de atención, se requiere la contratación de un proveedor especializado en el diseño,

suministro, implementación e integración de kioscos de autoservicio y cabinas inteligentes de atención ciudadana, incluyendo su plataforma central de monitoreo, control operativo y servicios de atención remota.

La solución a contratar deberá garantizar la operatividad continua, seguridad de la información, calidad en la experiencia del usuario y cumplimiento de las políticas tecnológicas y normativas vigentes, permitiendo a la AIG desplegar un modelo de atención ciudadana moderno, eficiente y escalable, alineado con la estrategia de transformación digital del Estado.

5. ALCANCE

El alcance de la presente Solicitud de Información (SDI/RFI) está orientado a recabar información técnica, operativa y económica de proveedores con experiencia comprobada en el diseño, suministro, instalación, integración, operación y soporte de soluciones de kioscos de autoservicio y cabinas inteligentes de atención ciudadana.

La información solicitada permitirá a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) evaluar alternativas tecnológicas y modelos de implementación que incluyan infraestructura física, componentes tecnológicos, plataformas de software centralizadas, servicios de atención remota mediante videollamada, mecanismos de monitoreo, control, seguridad, soporte y mantenimiento, así como esquemas de escalabilidad y sostenibilidad operativa del servicio.

Objetivo General:

Implementar una solución integral de kioscos de autoservicio y cabinas inteligentes de atención ciudadana, que permita a los ciudadanos acceder de manera autónoma, segura y eficiente a trámites, consultas y servicios gubernamentales, incorporando una plataforma centralizada de monitoreo y control, capacidades de atención remota mediante videollamada, y una infraestructura tecnológica robusta y segura, operando sobre infraestructura gubernamental o controlada por la AIG, en cumplimiento con las políticas de soberanía de datos, ciberseguridad y protección de datos personales.

La solución deberá garantizar alta disponibilidad, continuidad operativa, trazabilidad, auditoría, calidad de servicio y una experiencia de usuario accesible, constituyéndose en un componente estratégico del modelo de atención ciudadana digital del Estado panameño.

Objetivos Específicos:

- a) **Diseñar, suministrar e instalar kioscos de autoservicio integrados en cabinas inteligentes**, con especificaciones técnicas que contemplen insonorización, ergonomía, seguridad física, eficiencia energética y accesibilidad, adecuados para entornos institucionales de alta concurrencia.
- b) **Implementar una plataforma tecnológica centralizada de monitoreo y control**, que permita la gestión remota de los kioscos, supervisión del estado operativo, administración de contenidos y funcionalidades, generación de reportes, métricas de uso, auditoría de eventos y control de usuarios y permisos.

- c) **Incorporar un servicio de atención ciudadana remota mediante videollamada**, integrado de forma nativa a los kioscos, que permita la interacción en tiempo real entre ciudadanos y agentes institucionales, bajo esquemas de comunicación cifrada, autenticación robusta y cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.
- d) **Proveer e integrar la infraestructura tecnológica necesaria** (servidores, aplicaciones, bases de datos, contenedores y almacenamiento), ya sea en modalidad on-premise o en nube gubernamental controlada por la AIG, garantizando escalabilidad, alta disponibilidad, respaldo y recuperación ante fallos.
- e) **Asegurar la continuidad del servicio mediante esquemas de soporte, mantenimiento y niveles de servicio (SLA)** claramente definidos, que contemplen atención remota y en sitio, mantenimiento preventivo, reemplazo de componentes y tiempos máximos de respuesta y solución.
- f) **Garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad de la información y buenas prácticas tecnológicas**, incluyendo cifrado de comunicaciones, control de accesos, registros de auditoría, protección contra incidentes de ciberseguridad y alineación con las políticas tecnológicas de la AIG.

6. PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS

La presente Solicitud de Información (SDI/RFI) está dirigida a empresas especializadas en el diseño, suministro, instalación, integración y soporte de soluciones de kioscos de autoservicio y cabinas inteligentes de atención ciudadana, así como en el desarrollo o provisión de plataformas tecnológicas centralizadas para su monitoreo, control operativo, gestión de trámites y servicios de atención remota mediante videollamada, conforme a las características y requerimientos definidos en el presente documento.

Podrán dar respuesta a esta SDI/RFI empresas debidamente constituidas para el ejercicio de la actividad comercial, de manera individual o mediante consorcios o asociaciones accidentales, que cuenten con la capacidad técnica, operativa y administrativa para prestar los servicios requeridos, y que se encuentren jurídicamente habilitadas para ser proveedores del Estado panameño, de conformidad con la normativa vigente en materia de contratación pública.

En este sentido, los interesados deberán proporcionar información que permita evaluar su experiencia, solidez y capacidad de ejecución, incluyendo, como mínimo: datos de registro social y comercial de la empresa en su país de origen, nombre del representante legal o apoderado, domicilio comercial, años de experiencia en la implementación de proyectos de kioscos interactivos o soluciones tecnológicas similares, relación de proyectos ejecutados para entidades gubernamentales y/o empresas privadas, así como cualquier otra información relevante que permita acreditar su idoneidad para cumplir con el alcance del proyecto descrito en el presente documento.

La información suministrada por los proveedores a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) deberá ser veraz, completa y consistente, y presentarse conforme a las instrucciones establecidas, en atención al principio de igualdad, transparencia y libre competencia, con el objetivo de promover una amplia participación de proveedores y asegurar el cumplimiento del objeto de una eventual contratación.

7. CONDICIONES GENERALES.

7.1. Esta SDI se expide para efectos de la recopilación de información y no constituye un proceso formal de selección. Sin limitar la generalidad de lo anterior, esta no necesariamente dará lugar a una iniciación de un proceso de selección y tampoco constituye un compromiso por parte de la AIG para adquirir algún bien o servicio. Los costos estimados presentados por las firmas se destinarán a fines de información general y no serán de carácter vinculante para ellas.

7.2. **Idioma.** La respuesta a esta SDI se solicita en español, así como toda la correspondencia o documentos relativos a éste, deben estar en el idioma español o traducido a este idioma, de ser el caso.

7.3. **Gastos de Manejo.** La AIG no se hace responsable de cualquier gasto incurrido, incluyendo cualquier gasto asociado con el costo de la preparación de respuestas a esta SDI.

8. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), en cualquier forma, en relación con esta Solicitud de Información, ya sea antes o después de la emisión de esta Solicitud de Información: (a) es propiedad exclusiva de la AIG y debe ser tratada como confidencial, (b) no debe ser utilizada para cualquier otro propósito que no corresponda a esta Solicitud de Información, y (c) serán devueltos por la AIG a los proponentes cuando este último así lo solicite formalmente.

El proponente no puede, en ningún momento, directa o indirectamente, hacer uso indebido de esta información o aclaración que realice la Entidad Solicitante sin haber obtenido la autorización por escrito de la AIG.

9. CUADRO DE EXPERIENCIA

Con el objetivo de conocer la experiencia relevante de la firma que responde, específicamente a la prestación de servicios de desarrollo de herramientas del tipo del objeto de esta solicitud de información, específicamente el servicio de "KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA", se sugiere la utilización del siguiente cuadro de experiencia.

#	Empresa	Descripción del servicio	Fechas de duración del contrato	Monto aproximado del contrato	Sector
1	Nombre Email Teléfono				
2	Nombre Email Teléfono				

3	Nombre Email Teléfono				
---	-----------------------------	--	--	--	--

10. ORGANIZACIÓN SUGERIDA PARA PRESENTAR SU RESPUESTA A ESTA SDI.

Favor de responder a las siguientes preguntas abajo detalladas (de ser requerido, hacerlo aparte):

Información de la Empresa	Respuesta
a) Indique el nombre legal de su empresa	
b) Dirección comercial, contacto y número de teléfono.	
c) Fecha o años de experiencia brindando este tipo de servicios.	
d) Indique en que sector ha realizado este tipo de servicios similares. Sector privado y/o gubernamental.	

Pregunta	Respuesta
1. Sírvase proporcionar una visión general de su organización y su oferta de negocio que sean relevantes a las necesidades de la AIG, incluyendo por qué usted cree que su organización estaría capacitada para proveer los servicios que se detallan en esta SDI.	
2. Indique según la experiencia de la organización las diferentes tecnologías empleadas para <i>brindar el servicio de "KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA"</i> .	
3. Indique según la experiencia de la organización cómo debe ser planteado el servicio de KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA	
4. Indique según la experiencia de la organización los roles, objetivos, perfil, capacidades y lo que considere relevante, al momento de gestionar, implementar, brindar el servicio de "KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA"	
5. Indique y especifique las especializaciones que poseen sus profesionales para lograr el objeto de este proyecto.	
6. Indique según la experiencia de la organización, que SLA (Acuerdos de Niveles de Servicio) se adapta mejor al momento de gestionar, implementar, brindar el servicio de "KIOSKOS DE AUTOSERVICIO PARA PANAMA CONECTA"	

7. Para la gestión de datos efectiva, toma de decisiones basado en datos, semántica y proyectos relacionados a datos, ¿qué actividades, proyectos e iniciativas contemplaría para entrega de productos en esta contratación?	
8. Además de la información contenida en la presente, qué otra información considera usted relevante que debe ser incorporada en un documento de licitación, a fin de que los proveedores tengan información suficiente, para la presentación de una propuesta técnica y económica.	

11. PRECIO

La AIG tiene como meta que las actividades y proyectos que se ejecuten en este servicio se haga en el tiempo más corto posible, por lo que requerimos un tiempo estimado y las actividades para implementación del servicio. **En materia de costos**, las empresas interesadas deberán indicar en la respuesta a esta SDI, el precio estimado (incluyendo impuestos), para la ejecución del futuro proyecto.