

## **Solicitud de Información (SDI)**

**Contratación de una empresa  
que brinde el Servicio de  
Organización Integral de Eventos  
Institucionales**

## 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 con experiencia en servicios similares a entidades gubernamentales y/o estarían en condiciones de brindar el **Servicio de Organización Integral de Eventos Institucionales**, para celebrar el evento Reconocimiento a la Entidad en Calidad de Atención Ciudadana 2026. La presente documentación para la Solicitud de Información forma parte de la integración 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 a través de su trayectoria y competencias necesarias para cumplir con el servicio completo de organización de eventos para entidades gubernamentales.

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 organización del evento Reconocimiento a la Entidad en Calidad de Atención Ciudadana 2026, que busca reconocer, incentivar y visibilizar a las entidades públicas que se destacan por brindar una atención ciudadana de calidad, promoviendo la mejora continua de los servicios, el fortalecimiento de la cultura de servicio y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía con el apoyo del Centro de Atención Ciudadana 311.

- Por medio de esta Solicitud de Información (SDI) la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental 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 listan en la sección, así como también completar el Cuadro de Experiencia en la sección.
- Este documento fue laborado 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 reconocer, incentivar y visibilizar a las entidades públicas que se destacan por brindar una atención ciudadana de calidad, promoviendo la mejora continua de los servicios, el fortalecimiento de la cultura de servicio y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía. Este evento se constituye en una herramienta clave para incentivar a las entidades públicas a adoptar y optimizar el uso del 311 como canal oficial de interacción con la ciudadanía, garantizando respuestas oportunas, eficientes y transparentes a las solicitudes, quejas y consultas. A través del reconocimiento público, se busca destacar a aquellas instituciones que han demostrado altos estándares en la atención ciudadana, generando un efecto multiplicador que motive a otras entidades a elevar su desempeño.

Asimismo, esta iniciativa permite reforzar la cultura de servicio dentro del Estado, abordando uno de los principales retos identificados en la administración pública panameña: la necesidad de fortalecer la atención al cliente. Mediante este tipo de actividades, la AIG impulsa un cambio cultural orientado a la empatía, la calidad en el servicio, la rendición de cuentas y la mejora en la experiencia del ciudadano.

## 3- PERIODO DE ENTREGA Y COMUNICACIONES SOBRE REQUERIMIENTOS DEL SD

Publicado el documento SDI, a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas “Panama Compra”, 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	28 / 05 / 2026	TODO EL DÍA
Límite para recibir consultas al SDI a los correos: Karla Him <a href="mailto:khim@aig.gob.pa">khim@aig.gob.pa</a> Evelyn Rodríguez <a href="mailto:evrodriguez@aig.gob.pa">evrodriguez@aig.gob.pa</a>	03/06/ 2026	HASTA 4:00 P.M.
Entrega de la documentación requerida por la AIG a través del presente SDI, a más tardar:	8 / 06 / 2026	HASTA 4:00 P.M.

#### 4- ANTECEDENTES Y TÉRMINOS GENERALES

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) es una entidad pública creada mediante la Ley 65 del 30 de octubre de 2009, reglamentada por el Decreto Ejecutivo N°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 realizar un evento de Reconocimiento a la Entidad en Calidad de Atención Ciudadana, como una iniciativa estratégica que promueva la mejora continua en la gestión institucional y el uso efectivo del sistema 311, por lo que se requiere de una contratación del Servicio de Organización Integral de Eventos Institucionales, para que el proveedor mejor calificado y que cumpla con los estándares solicitados, pueda realizar dicho evento.

#### 5- ALCANCE

El presente Sistema de Información (SDI) tiene como propósito definir y recopilar la información necesaria para la contratación de un servicio de organización integral de eventos institucionales, orientados a garantizar la planificación, coordinación, ejecución y cierre exitoso de actividades alineadas a los objetivos estratégicos de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG). A través de este SDI, se busca identificar propuestas que ofrezcan soluciones completas, eficientes e innovadoras, que aseguren una experiencia de alta calidad para los participantes y el adecuado posicionamiento institucional.

El alcance de los servicios requeridos abarca de manera integral los siguientes componentes:

**Infraestructura:** Debe ser en un hotel 5 estrellas ubicado en la ciudad de Panamá, con acceso al Corredor Sur. Disponibilidad y adecuación de espacios físicos apropiados para la realización del evento, incluyendo salones, áreas de registro, zonas de circulación, tarimas, mobiliario (mesas, sillas), climatización, señalización, escaleras eléctricas y condiciones de accesibilidad y seguridad para los asistentes. Especialmente que cuente con accesos para personas con discapacidad en toda la infraestructura del área, incluyendo estacionamientos bajo techo, sanitarios, elevadores y acceso a los salones del evento.

**Alimentación:** Provisión de servicios de catering conforme a la naturaleza del evento, incluyendo 2 coffee breaks, almuerzo buffette, estaciones de bebidas y estaciones permanentes de café y te, y atención a requerimientos especiales, garantizando estándares de calidad, higiene y presentación.

**Montaje:** Diseño, producción e instalación de todos los elementos necesarios para la ambientación del evento, tales como escenografía, decoración, imagen institucional, stands, backings, podios, iluminación y demás componentes visuales que refuercen la identidad del evento.

**Tecnología:** Suministro e implementación de soluciones tecnológicas que permitan el desarrollo adecuado del evento, incluyendo equipos de audio y video, pantallas, micrófonos, sistemas de proyección, conectividad a internet, transmisión en vivo (streaming), grabación y soporte técnico especializado.

**Experiencia del evento:** Diseño de una experiencia integral que promueva la interacción, el dinamismo y la recordación del evento, incorporando elementos innovadores, recursos audiovisuales, herramientas digitales y actividades que fortalezcan la participación de los asistentes, como pantallas led, plataforma 360, magazine booth, consola de audio, mupi digital, truss.

**Protocolo:** El proveedor deberá asignar un administrador de cuenta o coordinador general como punto único de contacto con la AIG. Deberá contar con coordinadores logísticos, personal de protocolo, anfitriones, maestro de ceremonia, recepcionistas, técnicos audiovisuales, personal de montaje, seguridad, limpieza y apoyo operativo suficiente para atender un evento de 300 personas. Coordinar el ingreso de autoridades e invitados especiales, manejo de filas, circulación, control de acceso y atención de requerimientos durante todo el evento. La seguridad del evento deberá contemplar prevención de riesgos, coordinación con el recinto, rutas de evacuación, control de áreas técnicas y apoyo ante emergencias.

**Reconocimientos:** El proveedor deberá encargarse de la confección de un reconocimiento principal de alto valor simbólico, con un diseño sobrio, institucional, duradero y alineado al concepto del evento, así como de reconocimientos individuales (placas, trofeos, certificados u obsequios) para las distintas categorías definidas por la AIG, tales como Enlace Ejecutivo del Año, Enlace Operativo del Año, Enlace Activo más Antiguo y Relacionista Público Destacado. Para ello, deberá presentar previamente opciones de diseño que incluyan materiales, dimensiones, textos, artes y acabados para la aprobación de la AIG, asegurando además que toda la información (textos, logos, nombres y denominaciones) sea revisada y validada antes de su producción. Finalmente, todos los reconocimientos deberán ser entregados debidamente embalados, identificados y listos para su uso durante la ceremonia.

**Logística operativa:** Coordinación integral de las actividades antes, durante y después del evento, incluyendo registro y acreditación de participantes, gestión de invitados, personal de apoyo, seguridad, cronograma de ejecución, supervisión en sitio, desmontaje y cierre.

**Presupuesto estimado:** Se solicita a los proveedores incluir un presupuesto aproximado de la solución propuesta, considerando los componentes antes mencionados.

En este sentido, el SDI busca establecer con claridad el alcance de los servicios requeridos, asegurando que las propuestas presentadas contemplen todos los aspectos necesarios para la ejecución de eventos institucionales con altos estándares de calidad, eficiencia y cumplimiento de los objetivos establecidos.

## **6- PERFIL DE LAS EMPRESAS CONSULTADAS**

El presente Sistema de Información (SDI) está dirigido a empresas organizadoras de eventos que cuenten con experiencia comprobada en la planificación y ejecución de actividades institucionales, especialmente aquellas especializadas en el manejo de protocolos oficiales y eventos gubernamentales. Se requiere que las empresas interesadas posean una sólida trayectoria en el mercado, respaldada por referencias verificables que evidencien su capacidad técnica, operativa y logística para desarrollar eventos de alto nivel, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad, formalidad y atención a los lineamientos propios del sector público.

Podrán dar respuesta a este SDI 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, operativo 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 eventos institucionales, 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 los 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 organización integral de eventos institucionales para el evento Reconocimiento a la Entidad en Calidad de Atención Ciudadana, 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 E-mail Teléfono				
2	Nombre E-mail Teléfono				
3	Nombre E-mail 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 qué 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 los diferentes eventos institucionales en los que ha brindado el servicio de Organización Integral de Eventos Institucionales solicitado en este SDI.	
3. Indique según la experiencia de la organización cómo debe ser planteada el servicio de Organización Integral de Eventos Institucionales, para celebrar el evento Reconocimiento a la Entidad en Calidad de Atención Ciudadana 2026.	

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 Organización Integral de Eventos Institucionales.	
5. Indique y especifique las especializaciones que poseen sus profesionales para lograr el objetivo de este evento.	