



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MUNICIPIO DE COLON
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
TELF. -

65

ORDEN DE COMPRA

DIA MES AÑO
21 05 2025

PROVEEDOR: SILICE PANAMA, S.A.

R.U.C.: 1652537-1-675901

D.V.: 53

CONDICIÓN DE PAGO: Al crédito

TIEMPO DE ENTREGA: 12 MESES

PRESUPUESTO AÑO: 2025

REQUISICIÓN N°: 0118 - 2025

ORDEN DE COMPRA N°: 00222 - 2025

TELÉFONO: 302-8095

DIRECCIÓN: PANAMÁ, ANCON, CLAYTON,
CIUDAD DEL SABER, CASA 384

LUGAR DE ENTREGA: MUN. COLÓN - ESPINAR

EL PROPONENTE SE COMPROMETE A CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN LA DECLARACION JURADA PRESENTADA FOJA 67 y 68.

QUE ESTABLECE LOS SIGUIENTES PUNTOS

1. Que **conoce y acepta** todas las condiciones, especificaciones y requisitos establecidos en el pliego de convocatoria.
2. Que la **plataforma propuesta permite la omnicanalidad**, cumpliendo con los canales mínimos requeridos: WhatsApp Business API (se adjunta carta de certificación), Telegram y Facebook Messenger.
3. Que la solución ofrece **conectividad con canal de VoIP**.
4. Que contamos con **experiencia demostrable** en la integración de canales convencionales, tales como **SMS y correo electrónico**.
5. Que nuestra solución incorpora **herramientas de interpretación de lenguaje natural**, orientadas a la identificación de intenciones.
6. Que la plataforma integra **capacidades de inteligencia artificial generativa (IA generativa)**.
7. Que dispone de un **backend unificado** para la visualización y gestión de canales.
8. Que permite **vincular usuarios** para su reconocimiento en múltiples canales (omnicanalidad).
9. Que contamos con **experiencia comprobada en procesos transaccionales** para servicios masivos en la República de Panamá.
10. Que la plataforma incluye un **tablero estadístico** de apoyo a la toma de decisiones, que permite analizar interacciones ciudadanas, solicitudes de información, participación ciudadana y mensajes segmentados por canal, servicio o preferencia del usuario.
11. Que garantiza la **interoperabilidad** mediante un moderno stack de APIs de conexión rápida.
12. Que incluye **módulos nativos** para el **registro y seguimiento de incidencias ciudadanas**.
13. Que automatiza respuestas y permite la **derivación por colas**, ya sea con atención robotizada o humana.
14. Que cuenta con **consolas de atención en línea (CAU)**.
15. Que posee una **capacidad mínima para manejar 20,000 hilos de conversación simultáneos**, con posibilidad de escalamiento.
16. Que permite el **manejo de mensajes multimedia**, incluyendo imágenes, audios y videos.
17. Que hace uso de **motores de automatización inteligente** capaces de interactuar con sistemas internos y externos.
18. Que tiene la capacidad de ejecutar **notificaciones automatizadas**.
19. Que **SILICE PANAMÁ, S.A.** cuenta con certificación **ISO 27001, PCI 3DS, SOC 2**, las cuales aportamos según lo solicitado.
20. Que aportamos videos demostrativos de los siguientes procesos: Consola de atención CRM, CRM de gestión centralizada e inteligencia artificial Generativa.
21. Certificamos que entregamos propuesta técnica con documentación de los módulos de la plataforma en el documento "Ecosistema Digital para el Municipio de Colón".





REPÚBLICA DE PANAMÁ
MUNICIPIO DE COLON
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
TELF. -

16547247

ORDEN DE COMPRA

DIA MES AÑO
21 05 2025

PROVEEDOR: SILICE PANAMA, S.A.

R.U.C.: 1652537-1-675901

D.V.: 53

CONDICIÓN DE PAGO: Al crédito

TIEMPO DE ENTREGA: 12 MESES

PRESUPUESTO AÑO: 2025

REQUISICIÓN N°: 0118 - 2025

ORDEN DE COMPRA N°: 00222 - 2025

TELÉFONO: 302-8095

DIRECCIÓN: PANAMÁ, ANCON, CLAYTON,
CIUDAD DEL SABER, CASA 384

LUGAR DE ENTREGA: MUN. COLÓN - ESPINAR

REGLON	CANT	UNID	DESCRIPCION DEL ARTICULO / SERVICIOS	PRECIO UNIT	VALOR C/U	VALOR TOTAL
1	1	Unit	IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DESCRIPCION: TECNOLÓGICA DE UN ASISTENTE VIRTUAL PARA LA ATENCION CIUDADANA. MARCA: - CASA PRODUCTORA: - PAIS DE ORIGEN: -	45,000.00	45,000.00	45000.00

SON: CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA CON 00/100

"IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE UN ASISTENTE VIRTUAL PARA ATENCIÓN CIUDADANA".

PLATAFORMA DIGITAL INTEGRAL 360° QUE CENTRALICE Y OPTIMICE LA COMUNICACIÓN, LA ATENCIÓN, Y LA RELACIÓN ENTRE LOS CIUDADANOS Y LA INSTITUCIÓN, INTEGRANDO SERVICIOS OMNICANALES, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA TRAZABILIDAD DE INFORMACIÓN. ESTE SISTEMA GARANTIZARÁ UNA EXPERIENCIA EFICIENTE, SEGURA Y ACCESIBLE PARA LOS CIUDADANOS, AL TIEMPO QUE OPTIMIZARÁ LOS PROCESOS INTERNOS Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ENTIDADES INVOLUCRADAS.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

MEJORA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS AVANZADAS; DESPLEGAR UN ECOSISTEMA DIGITAL OMNICANAL; GARANTIZAR LA MISMA EXPERIENCIA CIUDADANA INDEPENDIENTEMENTE DE SU ATENCIÓN DE FORMA PRESENCIAL O DIGITAL; IMPULSAR UNA ESTRATEGIA BASADA EN EL VALOR DE LOS DATOS EN LA QUE EL ANALISIS DE LA INFORMACION DE LA HUELLA DIGITAL CIUDADANA(DATOS) A TRAVES DE UNA EXPLOTACIÓN MULTICAPA DE DATOS PERMITA APRENDER Y MEJORAR LA EXPERIENCIA DIGITAL CIUDADANA; IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE MEJORA PARA LA RECAUDACIÓN PRESENCIAL, RECAUDACIÓN

VIRTUAL Y RECAUDACION POR INSPECTOREES MUNICIPALES; OFRECER SERVICIOS TRANSACCIONALES QUE PERMITAN EL PAGO CENTRALIZADO DE SERVICIOS, TRÁMITES E IMPUESTOS POR MEDIO DEL WALLET CIUDADANO.

SE CONTEMPLA EL ESCENARIO PROPUESTO, ALCANCE A NIVEL DE MÓDULOS TECNOLÓGICOS DESPLEGADOS SOBRE PAU; ALCANCE A NIVEL DE FUNCIONALIDADES DE LOS MODULOS; PLAN DE TRABAJO Y TIEMPOS; SOPORTE Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO POR EL PROPONENTE.

POR 12 MESES A PARTIR DE REFRENDO DE LA ORDEN DE COMPRA CUENTA GENERAL:10000010650

LEY 349 DE 14 DE DICIEMBRE DE 2022 QUE REFORMA LA LEY 106 DE 1973, SOBRE REGIMEN MUNICIPAL Y DICTA OTRAS DISPOSICIONES.

la multa que se impondrá será del cuatro por ciento (4 %) dividido entre treinta por cada día calendario de atraso del valor equivalente a la porción dejada de entregar o ejecutar por el contratista.

SubTotal: 45000.00

ITBMS: 3150.00

SubTotal: 48150.00

RET.ITBMS: 0.00

Total: 48150.00





REPUBLICA DE PANAMA
MUNICIPIO DE COLON
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
TELF.-

ORDEN DE COMPRA

DIA MES AÑO

21 05 2025

PROVEEDOR: SILICE PANAMA, S.A.

R.U.C.: 1652537-1-675901

DV.: 53

CONDICIÓN DE PAGO: Al crédito

TIEMPO DE ENTREGA: 12 MESES

PRESUPUESTO AÑO: 2025

REQUISICIÓN No: 0118-2025

ORDEN DE COMPRA No: 00222-2025

TELÉFONO: 302-8095

DIRECCIÓN: PANAMÁ, ANCON,
CLAYTON CIUDAD DEL SABER No.134

LUGAR DE ENTREGA MUN, COLÓN - ESPINAR

OBJETIVO GENERAL: EL OBJETIVO DE ESTA ORDEN DE COMPRA ES TRANSFORMAR AL MUNICIPIO DE COLÓN EN UN ECOSISTEMA DIGITAL INTEGRAL 360°, QUE CENTRALICE U OPTIMICE LA COMUNICACIÓN, LA ATENCIÓN Y LA RELACIÓN ENTRE LOS CIUDADANOS Y LA INSTITUCIÓN, INTEGRANDO SERVICIOS OMNICANALES, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRAZABILIDAD DE INFORMACIÓN, ESTE SISTEMA GARANTIZARÁ UNA EXPERIENCIA EFICIENTE, SEGURA Y ACCESIBLE PARA LOS CIUDADANOS, AL TIEMPO QUE OPTIMIZARÁ LOS PROCESOS INTERNOS.

- MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE HERRAMIENTA TECNOLÓGICAS AVANZADA;
 - IMPLEMENTAR CANALES DIGITALES DE COMUNICACIÓN COMO WHATSAPP, GARANTIZANDO UNA ATENCIÓN FLUIDA Y PERSONALIZADA.
 - AUTOMATIZAR PROCESOS REPETITIVOS MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ROBOTS DE PROCESO (RPA) PARA REDUCIR TIEMPOS DE RESPUESTA.
 - INCORPORAR MÓDULOS DE TRAZABILIDAD QUE PERMITAN AL CIUDADANO CONOCER EL ESTADO DE SUS SOLICITUDES EN TIEMPO REAL.
- DESPLAZAR UN ECOSISTEMA DIGITAL OMNICANAL MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE PAU, PLATAFORMA DE ORQUESTACIÓN DE COMUNICACIÓN, IMPLEMENTADA CON UN ASISTENTE VIRTUAL CON IA GENERATIVA PARA QUE EL CIUDADANO PUEDA:
 - SOLICITAR TRÁMITES CON CONEXIÓN A LOS SISTEMAS INTERNOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD BIOMETRICA PARA CONSULTA DE TRÁMITES.
 - REALIZAR DENUNCIAS, QUEJAS DE LA OMNICANALIDAD CON ADJUNTO DE EVIDENCIAS GENERANDO TRAZABILIDAD
 - REALIZAR EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES DE FORMA OMNICANAL.
 - BRINDAR RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LA ENTIDAD.
- GARANTIZAR LA MISMA EXPERIENCIA CIUDADANA INDEPENDIEMENTE DE SU ATENCIÓN DE FORMA PRESENCIAL O DIGITAL:
 - IMPLEMENTAR UN MOTOR DE AGENDAMIENTO DIGITAL PARA LA ATENCIÓN EN SEDE FISICA QUE PERMITA LA ASIGNACIÓN DE TURNOS Y COORDINACIÓN DE FILAS PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN.
- IMPULSAR UNA ESTRATEGIA BASADA EN EL VALOR DE LOS DATOS EN QUE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA HUELLA DIGITAL CIUDADANA (DATOS) A TRAVÉS DE UNA EXPLOTACIÓN MULTICAPA DE DATOS PERMITA APRENDER Y MEJORAR LA EXPERIENCIA DIGITAL CIUDADANA:
 - INCORPORAR HERRAMIENTAS DE BUSINESS INTELIGENCE (BI) PARA ANALIZAR PATRONES DE USO Y COMPORTAMIENTO CIUDADANO.
 - MONITORIZAR Y OPTIMIZAR LOS SERVICIOS A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DEL DATO.
 - GENERAR REPORTES AUTOMÁTICOS QUE AYUDEN EN LA TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS.
 - IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA CONTINUA MEDIANTE EL MONITOREO DE INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPLS).
- IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE MEJORA PARA LA RECAUDACIÓN QUE GARANTICE EL RECAUDO A TRAVÉS DE 3 NIVELES: RECAUDACIÓN PRESENCIAL, RECAUDACIÓN VIRTUAL Y RECAUDACIÓN POR INSPECTORES MUNICIPALES.





REPUBLICA DE PANAMA
MUNICIPIO DE COLON
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
TELF.-

Departamento de planificación y presupuesto comprometido

Partida No. 516020010201380
Comprometido: de 48,150.00
Saldo: de 10,417.00
Fecha: 28 mayo 2025
Autorizado por: Jndz

ORDEN DE COMPRA

DIA MES AÑO
21 05 2025

PROVEEDOR: SILICE PANAMA, S.A.

R.U.C.: 1652537-1-675901

DV.: 53

CONDICIÓN DE PAGO: Al crédito

TIEMPO DE ENTREGA: 12 MESES

PRESUPUESTO AÑO: 2025

REQUISICIÓN No: 0118-2025

ORDEN DE COMPRA No: 00222-2025

TELÉFONO: 302-8095

DIRECCIÓN: PANAMÁ, ANCON,
CLAYTON CIUDAD DEL SABER No.134

LUGAR DE ENTREGA MUN, COLÓN - ESPINAR

6. OFRECER SERVICIOS TRANSACCIONALES QUE PERMITAN EL PAGO CENTRALIZADO DE SERVICIOS, TRÁMITES E IMPUESTOS POR MEDIO DE WALLET CIUDADANO.

LOS OBJETIVOS DESDE EL PUNTO DE VISTA TÉCNICO SON EN ESTE ESCENARIO:

- DESPLIEGAR LA PLATAFORMA DE ORQUESTACIÓN DE COMUNICACIONES PAU IMPLEMENTADA CON UN ASISTENTE VIRTUAL PAU BOT con I.A. GENERATIVA QUE PERMITA:
 - BRINDAR RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LA ENTIDAD
 - ATENDER PQRS
 - SOLICITAR TRÁMITES CON CONEXIÓN A LOS SISTEMAS INTERNOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD BIOMÉTRICOS PARA CONSULTAR DE TRÁMITES.
 - REALIZAR UNA DENUNCIA/QUEJA DESDE LA OMNISCANALIDAD ADJUNTOS DE EVIDENCIAS GENERANDO TRAZABILIDAD Y SEGUIMIENTO.
 - REALIZAR EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES DE FORMA OMNISCANAL.
 - FACILITAR LA PARTICIPACION CIUDADANA.
- FACILITAR AL MUNICIPIO DE COLÓN LA POSIBILIDAD DE ENVIAR RECORDATORIO PERSONALIZADOS A SUS USUARIOS FINALES SOBRE EL VENCIMIENTO O ESTADO DE SUS TRÁMITES O PAGOS, ASÍ COMO NOTIFICACIONES PERTINENTES ACERCA DE LA RELACIÓN CON EL MUNICIPIO CON EL MÓDULO PAU PROACTIVE.
- IMPLEMENTAR HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS PARA MONITOREAR Y OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO EN TIEMPO REAL, IDENTIFICANDO PATRONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA CON EL MÓDULO PAU ANALYTICS.
- IMPLEMENTAR UN MOTOR DE AGENDAMIENTO DIGITAL PARA LA ATENCIÓN EN SEDE FÍSICA QUE PERMITA LA ASIGNACIÓN DE TURNOS Y COORDINACIÓN DE FILAS PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN CON LA PLATAFORMA OMNITURNO.
- IMPLEMENTAR UN MÓDULO DE GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS DE PAGOS QUE CUENTE CON PROTOCOLOS DE SEGURIDAD PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE PAGO Y EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO. DSP.

[Signature]
APROBADO POR
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



Contraloría General de la República
Dirección de Fiscalización General
21 JUL 2025
[Signature]
HILARIO SALAS
FISCALIZADOR

[Signature]



[Signature]



Aprobado por:

Elaborado por:

Aprobado por:

ALCALDÍA MUNICIPAL

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

TESORERO MUNICIPAL

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
DIRECCION DE FISCALIZACION
21 JUL 2025
[Signature]
IRACELIS ARROYAVES U.
Supervisora de Fiscalización
Refrendado por:

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Recibido por:

PROVEEDOR

Depto. Presupuesto



DEPARTAMENTO	PARTIDA PRESUPUESTARIA	SUMA
DIRECCION DE INGENIERIA	5.16.02.001.02.01.380	48150.00