

# MEMORIA INSTITUCIONAL AÑO FISCAL 2016.





# MEMORIA INSTITUCIONAL AÑO FISCAL 2016



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE  
**PANAMÁ**

## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **Dirección:**

Bella Vista, Calle Elvira Méndez,  
Edificio Interseco PB, detrás de Banco  
Delta de Vía España

---

### **Horario de Atención al Cliente:**

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

---

### **Central Telefónica:**

+(507) 521 APAP (2727)

---

### **Página Web:**

[www.apap.gob.pa](http://www.apap.gob.pa)

---

### **Redes Sociales:**

-  @pasaportepanama
  -  Autoridad de Pasaportes de Panamá
- 

### **Departamento de Exterior**

- América +(507) 521 2750
  - Europa +(507) 521 2751
- 

### **Oficinas Regionales**

- Colón ( 507) 521 2730
- Chiriquí( 507) 521 2740
- Herrera ( 507) 521 2760
- Veraguas ( 507) 521 2790



Excelentísimo Señor.  
**JUAN CARLOS VARELA RODRÍGUEZ**  
Presidente de la República de Panamá  
.....





Su excelencia.

**ISABEL DE SAINT MALO DE ALVARADO**

Vicepresidenta de la República de Panamá

.....





Licenciada

**GISELA MARÍA CHUNG AGUILAR**

Administradora General

---





Licenciado

**OMAR ALEXANDER CORNEJO**

Subadministrador General





Licenciado

**PABLO AGUIRRE**

Secretario General

.....



**ÍNDICE DE CONTENIDO**

Página

- Mensaje Institucional.....15
- Fundamento Legal .....17
- Misión y Visión .....18
- Organigrama.....19
- DESPACHO SUPERIOR .....20
- SECRETARÍA GENERAL..... 29
- NIVEL ASESOR
  - Oficina de Asesoría Legal ..... 32
  - Oficina de Auditoría Interna..... 35
  - Oficina de Relaciones Públicas ..... 37
  - Oficina de Recursos Humanos..... 39
- NIVEL AUXILIAR DE APOYO
  - Dirección de Administración..... 53
  - Dirección de Finanzas..... 57
  - Dirección de Informática..... 61
- NIVEL OPERATIVO
  - Dirección de Operaciones ..... 63
  - Consulados en Línea ..... 67
  - Sección de Plataforma..... 69
  - Sección de Entrega..... 71



**MENSAJE INSTITUCIONAL**



La Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), cumpliendo con el Artículo 26 de la Ley 6 de 2002, presenta a consideración de la honorable Asamblea Nacional, la Memoria Institucional, correspondiente al año fiscal 2016.

Esta Memoria 2016, muestra los resultados de la labor que venimos desarrollando en la Autoridad de Pasaportes, con el compromiso de incrementar la seguridad del pasaporte electrónico, procurando estar a la vanguardia con los estándares internacionales.

Todas estas metas se han logrado adquiriendo equipo tecnológico y de calidad, protegiendo así la información que posee el pasaporte electrónico.

Este año se implementaron tres nuevas estaciones para el enrolamiento y trámite de pasaportes en los Consulados de Panamá en Tampa, New Orleans y en Hong Kong.

Con estas implementaciones, todos los panameños residentes en el extranjero podrán realizar sus trámites de pasaporte en línea, en los Consulados de Panamá obteniéndolos de 4 a 7 días.

Se tramitaron alrededor de 121,518 pasaportes electrónicos, tanto a nivel nacional como en el exterior, obteniendo una recaudación de B/.11,271,463 millones aportados al Tesoro Nacional.

A un costo de B/. 127,994.65 se logró adjudicar mediante acto público, a la empresa Advanced Systems Supply, S.A., la implementación de la sede de la Provincia de Coclé, la cual estará funcionando a mediados de abril del 2017.

Queremos reiterar nuestro compromiso con la ciudadanía, incrementando los niveles de seguridad y elevarlo a estándares de los países del primer mundo.



## BASE LEGAL

- Constitución Política de la República de Panamá de 1972 (Gaceta Oficial No. 17.201 de 24 de octubre de 1972), reformada por los Actos Reformativos No. 1 y No. 2 de 5 y 25 de octubre de 1978, respectivamente (Gaceta Oficial No. 18.694 de 31 de octubre de 1978); por el Acto Constitucional aprobado el 24 de abril de 1983 ( Gaceta Oficial No. 19.815 de 20 de mayo de 1983); por los Actos Legislativos No. 1 de 1993 y No. 2 de 1994 ( Gacetas Oficiales No. 22.674 de 1 de diciembre de 1994 y No. 22.650 de 24 de octubre de 1994); y el Acto Legislativo No. 1 de 27 de julio de 2004 ( Gaceta Oficial No. 25.176 de 15 de noviembre de 2004).

.....

- Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, Regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones generales (Gaceta Oficial No. 24.109 de 2 de agosto de 2000).

- Ley No. 32 de 23 de abril de 2013 que crea la Autoridad de Pasaportes de Panamá (Gaceta Oficial No. 27.273 de 24 de abril de 2013).





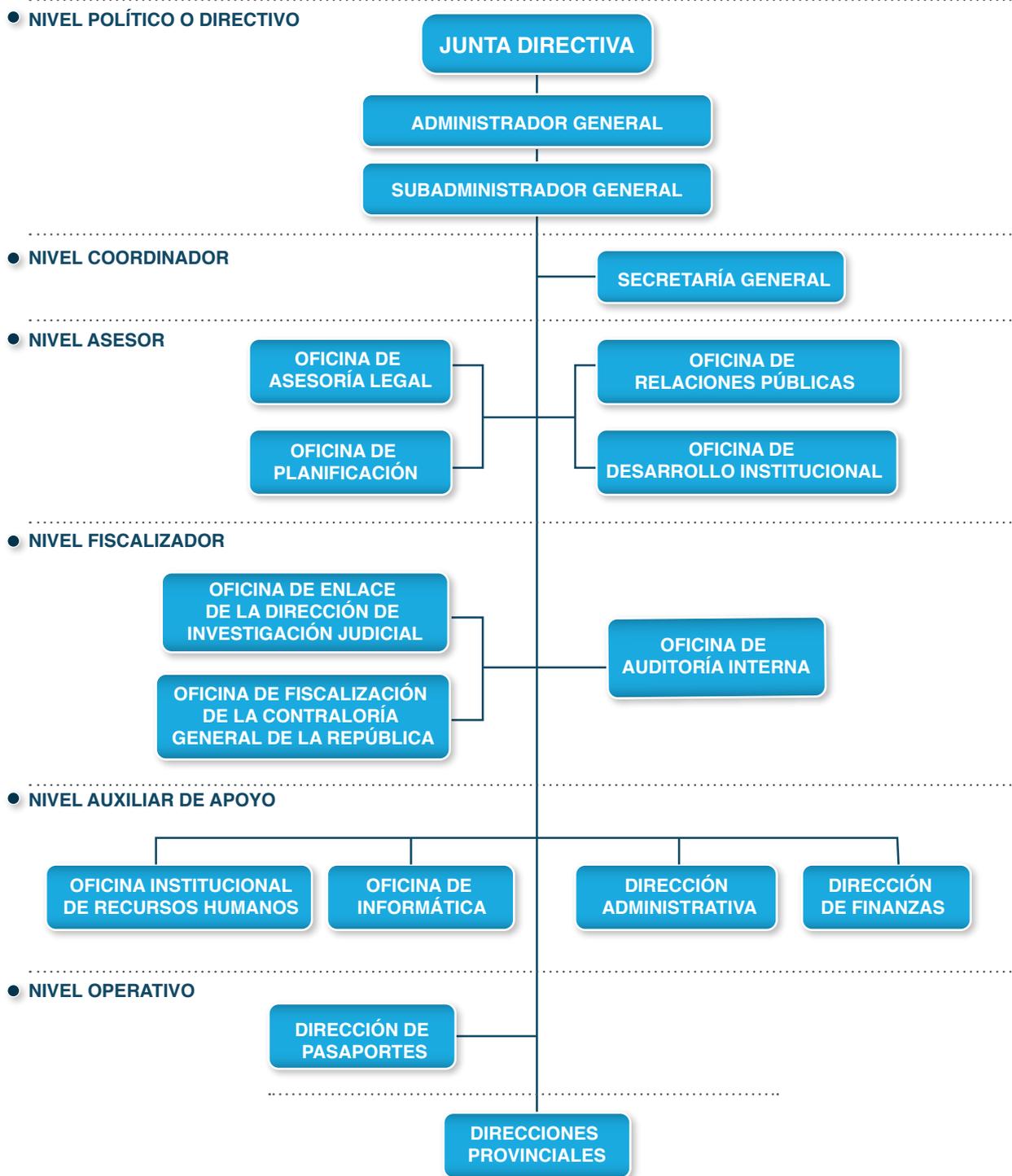
## MISIÓN

Brindar un servicio de excelencia, de acuerdo a los estándares internacionales.

## VISIÓN

Llegar a ser una entidad modelo en calidad y seguridad, brindando excelencia en el servicio a nuestros usuarios.

## ORGANIGRAMA GENERAL





## DESPACHO SUPERIOR



### Objetivo:

Tendrá la representación legal y será responsable de la administración de la Autoridad. Podrá delegar, mediante acto formal motivado, el ejercicio de cualquiera de sus funciones que le señale la Ley o los reglamentos, en funcionarios permanentes que ocupen cargos de jefatura interna en la Autoridad.



Este 2016, la Autoridad de Pasaportes a través del Despacho Superior, participó en una serie de actividades ante la Comisión de presupuesto de la Asamblea Regional.

### Firma de Convenio con el ISAE



- Con el objetivo de asegurar la preparación profesional de sus colaboradores, la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), a través de su Administradora General Gisela Chung y el representante legal de ISAE Universidad, Plutarco Arrocha, firmaron un convenio de colaboración, el cual contempla el fortalecimiento de la educación integral para los servidores.



Con el presente convenio, los funcionarios tendrán el beneficio de 20% de descuento en el costo de materias en carreras de técnicos, licenciaturas, postgrado y maestrías que imparte la casa de estudios.

### Festival del Manito de Ocú



- Por segundo año consecutivo, la Autoridad de Pasaportes de Panamá participó en el Festival del Manito en Ocú, con una delegación presidida por el subadministrador general, Omar Cornejo y el Secretario General, Pablo Aguirre. En esta actividad se resaltan tradiciones y costumbres de nuestro folklore.



### Vista Presupuestaria para el año 2017



- La Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), sustentó su vista presupuestaria para la vigencia fiscal 2017, ante la comisión de presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados.

### Niña símbolo visita Autoridad de Pasaportes



- La Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP) tuvo el agrado de recibir la visita de la niña Símbolo de la Teletón 20-30 2016, Janeth Alvira Díaz Santos, quien fue recibida por la Administradora General, licenciada Gisela Chung y su equipo de trabajo. Durante el recorrido por las instalaciones de Pasaportes, la pequeña Janeth invitó a los colaboradores y usuarios apoyar esta noble causa.



DESPACHO SUPERIOR



### Conociendo el Sistema de Pre chequeo Migratorio Fast - Pass

- Atendiendo una invitación de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), para conocer más a fondo el nuevo sistema opcional para los viajeros llamado “prechequeo migratorio”, mediante el que se busca no solo la agilización en el aeropuerto, sino obtener información y control de las personas que entran al país.





- Durante este año recibimos visitas de muchas personalidades, quienes fueron atendidos por la Administradora General.



Monseñor José Domingo Ulloa, Arzobispo de Panamá, visita instalaciones de Pasaportes.



- Reunión de coordinación con el Consorcio PEP- 2011, empresa encargada de proveer los pasaportes electrónicos y el mantenimiento del sistema electrónico.



Pasaportes participa en Desfile de las Mil Polleras



Por segundo año consecutivo, la Autoridad de Pasaporte de Panamá APAP, participó del Desfile de las Mil Polleras, con una nutrida delegación que engalanaba el traje típico nacional, acompañado de un carro alegórico que representaba la flora y fauna de la región.





Delegación de la Autoridad de Pasaportes durante el recorrido del desfile de las Mil Polleras 2017.



## SECRETARÍA GENERAL



Reunión con miembros de la Junta Directiva de Pasaportes.

### Objetivo:

Facilitar la labor del Administrador General y Subadministrador General en la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos técnicos, administrativos y programáticos de la Autoridad.

Durante este año, la Secretaría General llevó a cabo diversas actividades con el propósito de dirigir y coordinar de una manera fluida, las acciones tanto administrativas, financieras y operativas de la Institución, bajo las directrices del Despacho Superior.



Como parte de sus responsabilidades, está organizar todo lo referente a la Junta Directiva, la cual se reúne por lo menos una vez cada dos meses, o en reuniones extraordinarias, convocadas por el administrador o por tres de sus miembros.

## RESOLUCIONES APROBADAS

En este periodo se aprobaron las siguientes resoluciones:.....

Autoridad de Pasaportes de Panamá Resoluciones de Juntas Directivas 2016		
No. de Resolución	Fecha	Detalle
01	29 de febrero de 2016	Por la cual se autoriza el pago de setecientos noventa y cuatro mil trescientos noventa y dos con 83/100 (B/.794,392.83) más el ITBMS (7%), correspondiente al cuarto pago de lo establecido en el contrato No.15/DNP-2013, para el proyecto de solución de gestión administrativa para el proceso de verificación, validación y recaudación de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, suscrito entre el Consorcio Procesos Electrónicos y la Autoridad de Pasaportes de Panamá.
02	06 de abril de 2016	Por la cual se aprueba el anteproyecto de presupuesto para la vigencia fiscal 2017 de la Autoridad de Pasaportes de Panamá.
03	06 de abril de 2016	Por la cual se autoriza a la Administradora General de la Autoridad de Pasaportes para que proceda a firmar la adenda No.2 al contrato N-036-2011, para el suministro de quinientos mil (500,000) pasaportes electrónicos tipo bac, con hojas de datos de policarbonato y la adquisición y mantenimiento de la solución integral asociada a la emisión de pasaporte electrónico, por un período de cinco (5) años, suscrito entre el Ministerio de Gobierno y Justicia y el Consorcio PEP 2011.
04	06 de abril de 2016	Por la cual se autoriza el pago de un millón doscientos mil Balboas con 00/100 (B/.1,000,200.00) incluido el ITBMS correspondiente al año 2016 según lo establecido en la cláusula décima del contrato N-036-2011 suscrito entre el Ministerio de Gobierno y Justicia el Consorcio PEP 2011.
05	19 octubre de 2016	Por la cual se autoriza el pago de seiscientos dieciocho mil setecientos noventa y siete balboas con 00/100 (b/. 618,797.00) incluido el ITBMS correspondiente al pago parcial del 40% del monto asignado al año 2012, al producirse la aceptación del sistema tras las pruebas correspondientes realizadas en la ciudad de Panamá, según lo establecido en la cláusula décima del contrato No. 036-2011, suscrito entre el Ministerio de Gobierno y Justicia y el Consorcio PEP 2011.

SECRETARÍA GENERAL



## NIVEL ASESOR

### OFICINA DE ASESORÍA LEGAL



#### Objetivo:

Asesorar, recomendar y orientar al Despacho Superior y a las Unidades Administrativa, asesoría en materia legal para lograr que la gestión de la Autoridad se mantenga y se desarrolle dentro de las normas del derecho.

En este período hemos trabajado brindando asesoría y orientación a las diferentes unidades administrativas en materia legal, además de elaborar contratos tanto de inversiones como de servicios que ejecuta la institución.

## CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO 2016

AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ  
DIRECCION DE ASESORÍA LEGAL

Contrato No.	Proveedor	Objetivo del contrato	Monto
01APAP2015	PHILIPS INVESTMENT CORP, S.A.	Arrendamiento y mantenimiento de la planta baja del Edif. Interseco del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 256,800,00
03APAP2015	CLAUDINO LÓPEZ RODRÍGUEZ	Arrendamiento del local No,1 para la oficina regional de Chiriquí, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 20,544,00
04APAP2015	PATRICIA ITALIA, S.A.	Arrendamiento de la oficina regional de Veraguas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 19,311,36
05APAP2015	PLAZA MILENIO, S.A.	Arrendamiento del local No, D-212, para la oficina regional de Colón, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 27,136,08
07APAP2016	TRANSPORTE BLINDADOS, S.A.	Arrendamiento del local para almacenar y custodiar los pasaportes del 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015 (vigencia expirada)	B/. 16,563,60
08APAP2015	TEATRO PANAMERICANO, S.A.	Arrendamiento del local No, 6 para la oficina regional de Herrera, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016	B/. 14,301,72
09APAP2016	TRANSPORTE BLINDADOS, S.A.	Arrendamiento del local para almacenar y custodiar los pasaportes, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016	B/. 17,334,00
10APAP2015	LA SORPRESA MALL, S.A.	Arrendamiento de los locales No. 19 y No.20, Regional de Coclé.	B/. 16,948,80

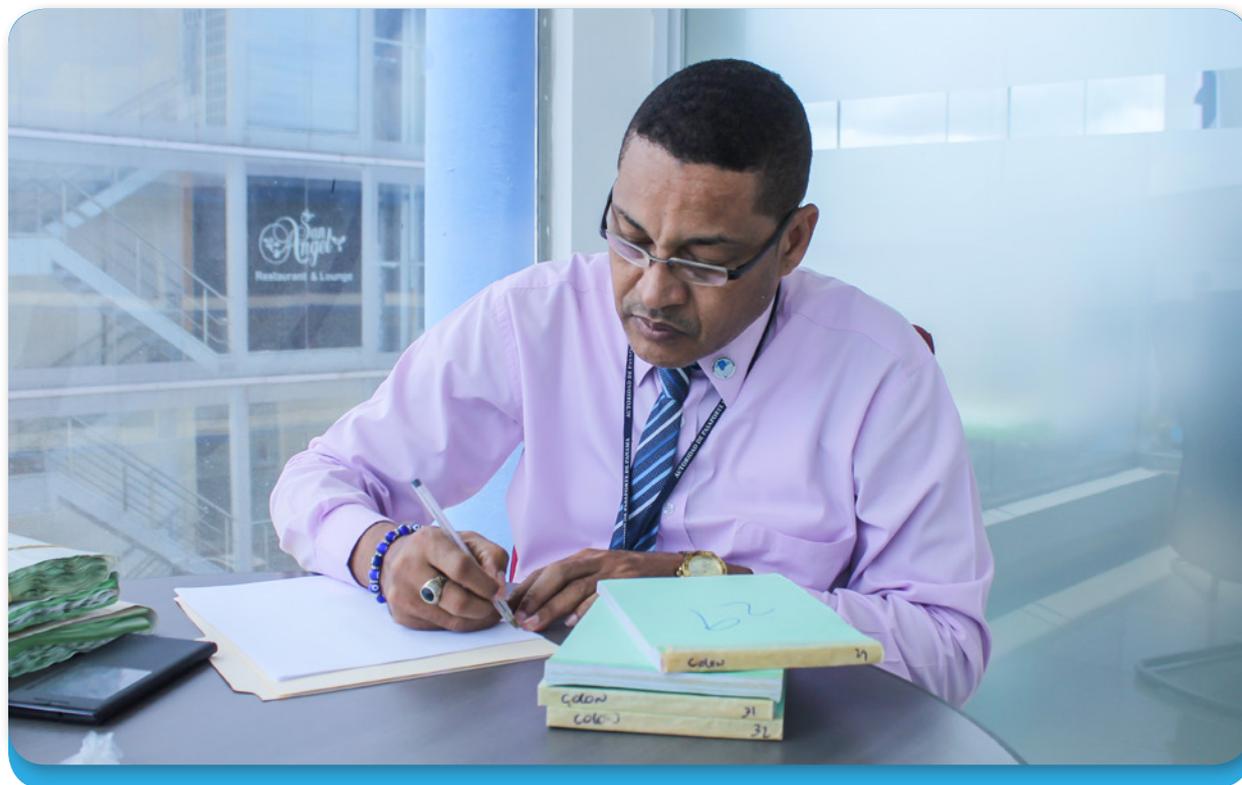


## CONTRATOS DE SERVICIO 2016

### AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ DIRECCION DE ASESORÍA LEGAL

Contrato No.	Proveedor	Objetivo del contrato	Monto
<b>01APAP2016</b>	CARLOS ÁVILA	Servicios profesionales de enero a diciembre de 2016.	B/. 14,400,00
<b>02APAP2016</b>	SUPREME DATA STORAGE	Servicios de custodia y almacenamiento	B/. 55,963,91
<b>04APAP2016</b>	PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS PANAMA, S.A.	Arrendamiento de fotocopiadoras de la sede y las regionales, del 01 de enero al 30 de junio de 2016.	B/. 15,144,53
<b>05APAP2016</b>	BRINK'S PANAMA, S.A.	Servicio de transporte y custodia de valores a nivel nacional, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 37,236,00
<b>06APAP2016</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS	Servicio de recogida, transporte y entrega de valijas, documentos, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 3,720,00
<b>07APAP2016</b>	TRANSPORTE BLINDADOS, S.A.	Arrendamiento del local para almacenar y custodiar los pasaportes, del 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015 (vigencia expirada).	B/. 16,563,60
<b>08APAP2016</b>	PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS PANAMA, S.A.	Arrendamiento de fotocopiadoras de la sede y las regionales, del 01 de julio al 31 de diciembre de 2016.	B/. 15,144,53
<b>09APAP2016</b>	TRANSPORTE BLINDADOS, S.A.	Arrendamiento del local para almacenar y custodiar los pasaportes, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.	B/. 17,334,00
<b>10APAP2016</b>	ADVANCED SYSTEMS SUPPLY, S.A.	Diseño, suministro e instalación de un sistema integral de comunicación y de seguridad electrónica y adecuación, para la regional de Coclé de la Autoridad de Pasaportes de Panamá	B/. 127,994,65

## OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA



### Objetivo:

Asegurar la efectiva rendición de cuentas sobre el uso adecuado de los recursos del estado encomendados a su administración, por medio de un sistema de fiscalización confiable y oportuna.

- En el 2016, se realizaron labores de asesoramiento y fiscalización, de manera que se dé uso adecuado a los bienes de la institución.
- Velamos por el cumplimiento de los controles establecidos, para que la institución cuente con información puntual y veraz de las diferentes áreas auditadas, ya sea financiera o administrativamente, le sirvan de aporte para la toma de decisiones, de manera precisa y oportuna.



- Verificación diaria de los ingresos producto de la venta de libros de pasaportes y servicios conexos (autenticaciones, certificaciones, salvoconductos y otros), mediante el sistema de módulo de pago, para el cotejo de documentos físicos (facturas y depósitos).
- Se realizaron inventarios a la sección de almacén y custodia de valores, (de forma aleatoria), para certificar que el flujo de entradas y salidas cumplan con los procesos normales de movimiento en sus insumos.
- Se inventarió, conjuntamente con la unidad de Bienes Patrimoniales, los distintos activos tangibles y algunos intangibles, ubicados en la sede central



y regionales, donde se hizo el descarte de bienes obsoletos, donaciones a entidades del Estado (escuelas y colegios públicos) de otros utilizables, de manera conjunta con auditores de La Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas.

- Se auditó las sedes regionales de Chiriquí, Veraguas, Herrera y Colón, como cobertura de nuestras funciones para verificar, asesorar en materia de manejo de ingresos y administración, con la finalidad de que se cumpla con la normativa establecida que rige en la entidad.

## OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS



### Objetivo:

Coordinar, planificar y dirigir los programas de divulgación e información al público inherente a la actividad que lleva a cabo la Autoridad, a través de los medios de comunicación



La Oficina de Relaciones Públicas ha realizado diversas coberturas de las diferentes actividades que genera, tanto el despacho superior como las direcciones y oficinas de APAP, las cuales han sido divulgadas en diferentes medios de comunicación.

Este año se coordinó la producción de una nueva cuña institucional para televisión, con el objetivo hacer docencia en aquellos usuarios, que por algún motivo no revisan su pasaporte antes de viajar, para que tengan en cuenta que tiene su fecha de expiración, al igual de información sobre los requisitos para emitir el pasaporte electrónico.

RELACIONES PÚBLICAS



La cuña es transmitida en los canales de cable, en especial CNN en español, donde intentamos llegar a los panameños que residen en el extranjero y así podrán tener mayor conocimiento de los trámites a seguir para la obtención de su documento de viaje.

La Oficina de Relaciones Públicas también se encarga del manejo y administración de las redes sociales Twitter ( @pasaportepanama), Facebook (Autoridad de Pasaportes de Panamá) y de la página institucional ( www.apap.gob.pa ), donde mantenemos a todos nuestros usuarios informados de todo lo que acontece en la institución.

Se coordinó pautas radiales en Radio Mía, RPC Radio, programa Más Debate, Radio Hogar, La Exitosa; Radio Sonora, Radio Mia, Radio Ancón y La Primerísima, durante los meses de junio, julio, octubre y noviembre.

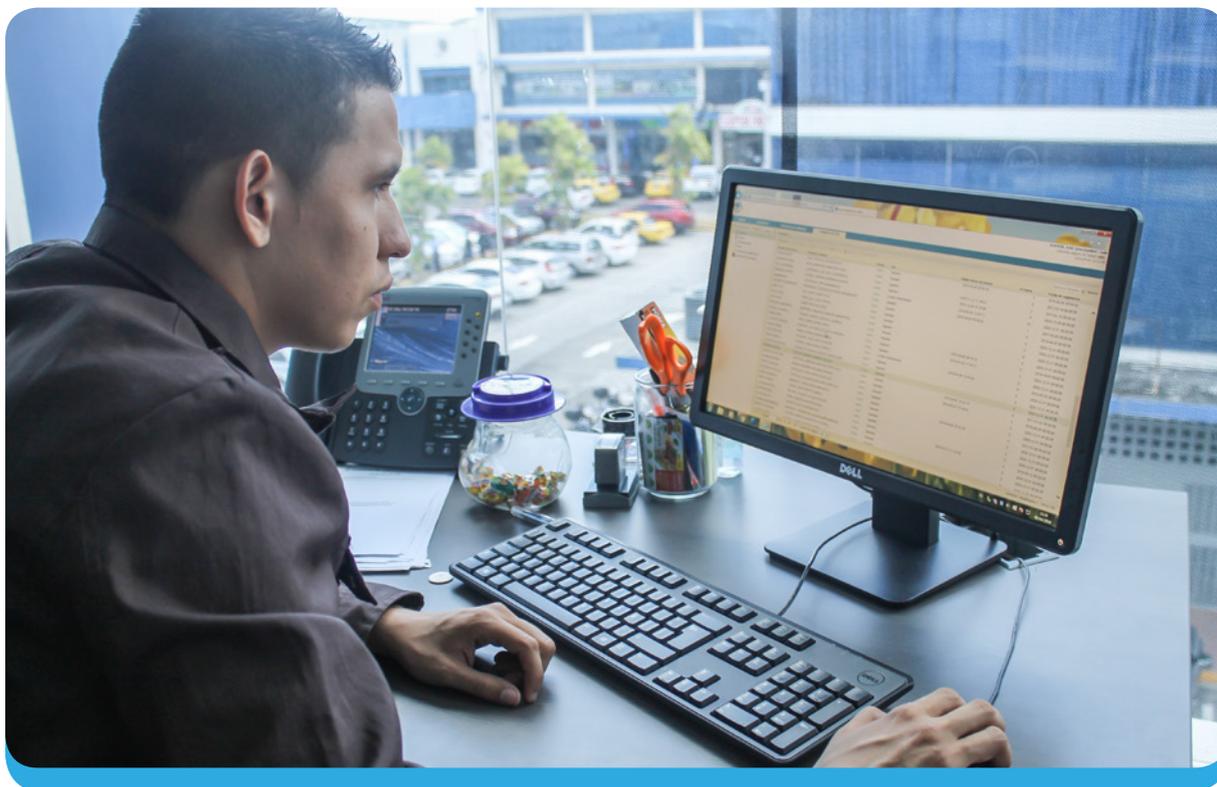


En el 2016 se realizaron cambios a la página web, haciéndola más amena para nuestros usuarios.

Se atendieron a diversos medios de comunicación social para entrevistas e informaciones, sobre temas relacionados a la emisión del pasaporte electrónico.



## OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS



### PERFECCIONAMIENTO DEL RECURSO HUMANO

#### Objetivo:

Desarrollar el Sistema de Administración de Recurso Humanos a nivel Institucional, conforme a las leyes, los reglamentos y los procedimientos técnicos que regulen la materia en el sector público.

Nuestro propósito es actualizar y perfeccionar el recurso humano, que se fortalezcan de herramientas y conocimientos que son necesarios para que se desenvuelvan con éxito y a su vez aportar resultados positivos a la gestión institucional.

Para el alcance de este objetivo, se realizaron 13 seminarios talleres, logrando capacitar un total de 152 colaboradores.

## ACTIVIDADES

Este año se realizaron actividades dirigidas a motivar a los colaboradores y resaltar fechas de importancia para la familia de la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), entre las que podemos resaltar:



Celebración Tercer Aniversario.

- Cena para celebrar el tercer aniversario de la Institución, donde se aprovechó para hacer un reconocimiento a los colaboradores que se acogieron a jubilación. La ocasión fue propicia para agasajar a las secretarías y contadores en su día.





Celebración Día del Padre.

- Celebración de día del Padre, con una cena, donde los homenajeados disfrutaron de una amena velada.





Matiné del Día del Niño.



- Se celebró el Día del Niño con todos los hijos de los colaboradores, en un divertido matiné, donde disfrutaron la película “**La era del hielo**”, junto con sus padres.

Mes de la Cinta Rosada y Celeste.



- En octubre, mes de la Prevención del Cáncer de Mama y Próstata, colaboradores de Pasaportes, realizaron una donación de enseres al Hospital Oncológico de Panamá. De igual manera, se participó con una nutrida delegación en la “Caminata de Luz”, organizada por el Despacho de la Primera Dama.





Celebrando el mes de la Patria.



- Con motivo de la celebración de las Fiesta Patria, los colaboradores lucieron sus mejores galas típicas, enalteciendo nuestras costumbres folclóricas.





Día de la Madre.





Día de la Madre. ....



## CAPACITACIONES

SEMINARIOS	ASISTENCIA
Atención al Cliente e Imagen. Para los funcionarios de la Regionales	15
Liderazgo y comunicación	12
Manejo de Conflictos	5
Planificación del Trabajo	20
Manejo de Conflictos	23
Trabajo en Equipo	37
Manejo de la Recepción	7
Curso para Seguridad	1
Taller de Cuerda a Regionales (trabajo en equipo, liderazgo y comunicación)	19
Curso Virtual de Almacén, Compras, Bienes Patrimoniales y Control Interno en la Instituciones del Estado	2
El Rol del Gerente de Recursos Humanos y el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial	2
Uso Adecuado del Movimiento de Planilla y la Planillas Adicionales	2
Imagen	14
<b>TOTALES</b>	<b>152</b>



Seminario “Manejo de caja menuda”.



Seminario “Calidad de atención e imagen”.



Charla “Buena alimentación”.



Taller "Liderazgo y Comunicación".



Taller "Manejo de conflictos".



Taller “Manejo de conflictos”





### Taller de Cuerdas

Con el objetivo de mejorar la efectividad individual y desarrollar habilidades para el trabajo en equipo y liderazgo, la Autoridad de Pasaportes de Panamá organizó un taller de cuerdas para todos sus colaboradores a nivel nacional.



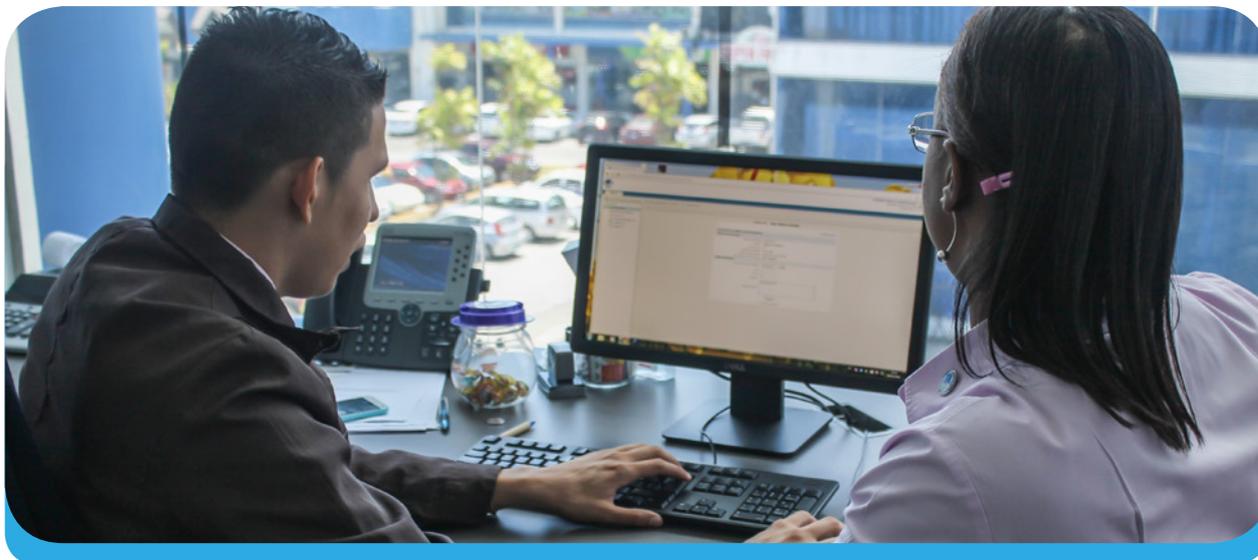


Durante el taller, los participantes lograron una adecuada combinación de aptitudes y actitudes, ampliaron y mejoraron sus capacidades de comunicación, lograron adoptar una perspectiva de conjunto y aceptar responsabilidad compartida, una mejor manera de trabajar sobre las habilidades en la toma de decisiones, entre otros.



## EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Se procedió a evaluar el trabajo de todos nuestros funcionarios. El objetivo de esta evaluación es reforzar las debilidades y exaltar las fortalezas para lograr acercarnos a la excelencia.



## MODERNIZACIÓN DE EL CONTROL DE ASISTENCIA

Con el propósito de digitalizar el procedimiento de la asistencia de los colaboradores, se implementó el Sistema de Recursos Humanos. Este proceso inició con la capacitación a los Directores y Jefes, quienes a su vez tuvieron la misión de capacitar a sus subalternos. Como parte de la modernización se ubicaron relojes de asistencia a nivel nacional.

Con esta instalación logramos rapidez en procesos de control de asistencia.





## RELACIONES LABORALES Y BIENESTAR AL SERVIDOR PÚBLICO

- Se trabajó un programa de apoyo para la compra de anteojos a los funcionarios.

- Se entregaron diferentes donaciones a funcionarios que necesitaron de apoyo, por atravesar situaciones de salud, ya sea a nivel personal o por algún miembro de su núcleo familiar.



## NIVEL AUXILIAR DE APOYO

### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



#### Objetivo:

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de apoyo y servicios administrativos que requieren las diferentes unidades administrativas de la Autoridad, a fin de contribuir con los logros.

#### COMPRAS:

Para este período se han aprobado 156 Ordenes de Compras, las cuales en su mayoría han sido para abastecer el almacén, con la finalidad de contar con los materiales e insumos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad. Al igual el equipamiento del departamento de informática, para que tengan las herramientas necesarias para el buen uso del sistema.

Este año, el personal ha sido fortalecido con capacitaciones en la Dirección General de Contrataciones Públicas, mejorando el uso en la plataforma, sobre la Ley 22 de Contrataciones Públicas y Convenios de Pasajes Aéreos, así como diplomado dictado por la Procuraduría General de la Administración de Almacén, Proveedor y Órdenes de Compra con control interno.



## BIENES PATRIMONIALES:

Se ha tenido como tarea prioritaria, el registro y colocación de marbete de los bienes (Activo Fijo), antes de llegar a la unidad gestora solicitante; este procedimiento ha dado como resultado el contar con un inventario actualizado por departamentos a nivel nacional.

Se le ha enviado al Departamento de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas y a la Contraloría, informes cada seis meses de todos los bienes con su respectiva codificación financiera y cálculos de su depreciación a la fecha.

Contamos con dos sistemas de inventarios:

### 1. SISTEMA RAMAN:

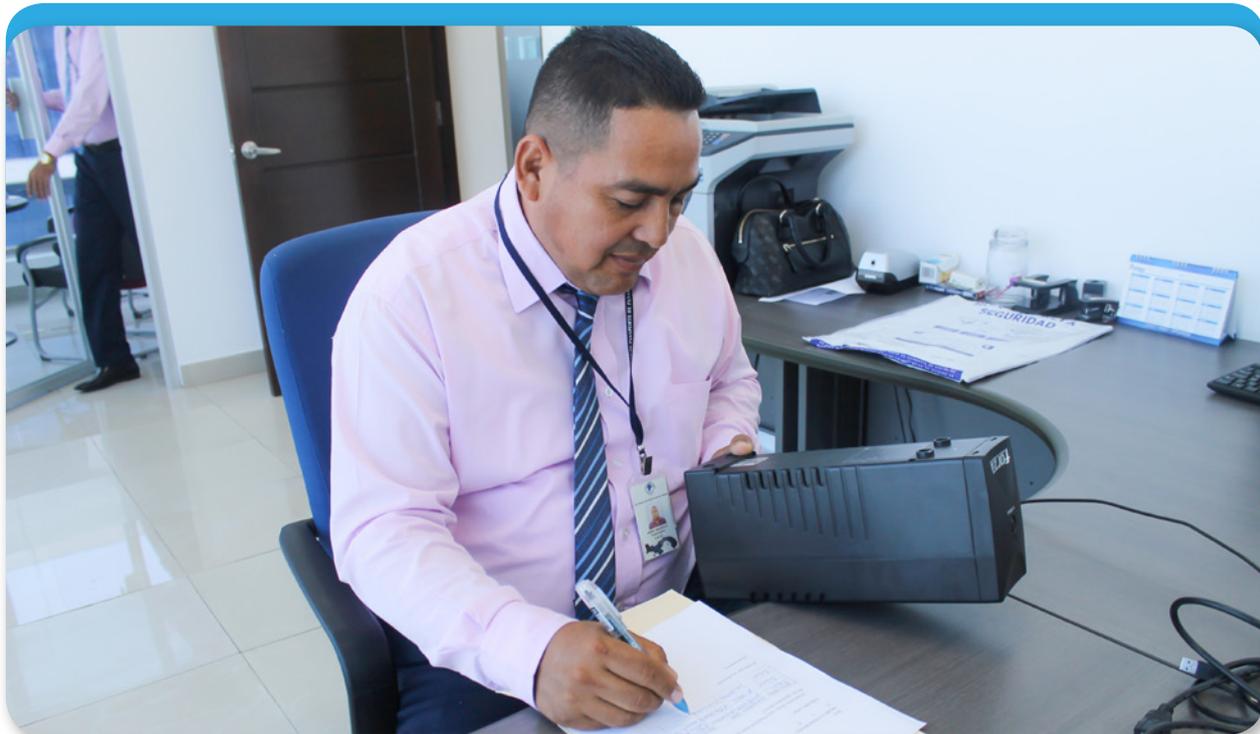
Arroja un resumen de los bienes por cuenta financiera, desde una fecha inicial, hasta su fecha final. Además calcula la depreciación diaria automáticamente del bien.

### 2. HOJA ELECTRONICA EXCEL:

Fue creado para que cada usuario tenga un inventario de los bienes que están bajo su custodia.

### SEGURIDAD:

Durante esta gestión se ha capacitado al personal en Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), así como también en





Acceso de Control a la Institución, para poder tener monitoreo de cámaras y brindarle la mejor seguridad al usuario.

#### **TRANSPORTE:**

Durante todo el año se realiza el mantenimiento preventivo a todas las unidades para su óptimo funcionamiento, al igual que el trámite de póliza de seguro y placas.

#### **MANTENIMIENTO:**

Este año, la Autoridad de Pasaportes de Panamá, cuenta con su propio personal de limpieza, a las que se les capacitó para dichas funciones laborales.

En conjunto con la Administración del Edificio Interseco, sede principal, se da el mantenimiento a los aires acondicionados, y periódicamente se fumiga la sede principal y las regionales de la Autoridad de Pasaporte.

#### **ALMACÉN:**

Se trabaja en coordinación con el departamento de auditoría para la realización de inventarios físicos, y llevar un control de los materiales y bienes que entrar en el almacén.

Actualmente está en un proceso de remodelación, para brindar un mejor servicio, tanto a la sede principal como a las regionales.



Avances en Sede de Coclé.



La Administradora General de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, Gisela Chung, y su equipo de trabajo realizaron inspección para verificar los avances de las nuevas oficinas de la sede regional de Coclé. Estas serán inauguradas a mediados de abril, a un costo de B/. 127,994.65.

.....



## DIRECCIÓN DE FINANZAS



### Objetivo:

Garantizar que los recursos financieros, bienes y valores con los que cuenta la institución, tengan la aplicación en forma pertinente y confiable, a fin de que permitan cumplir con sus compromisos y obligaciones.





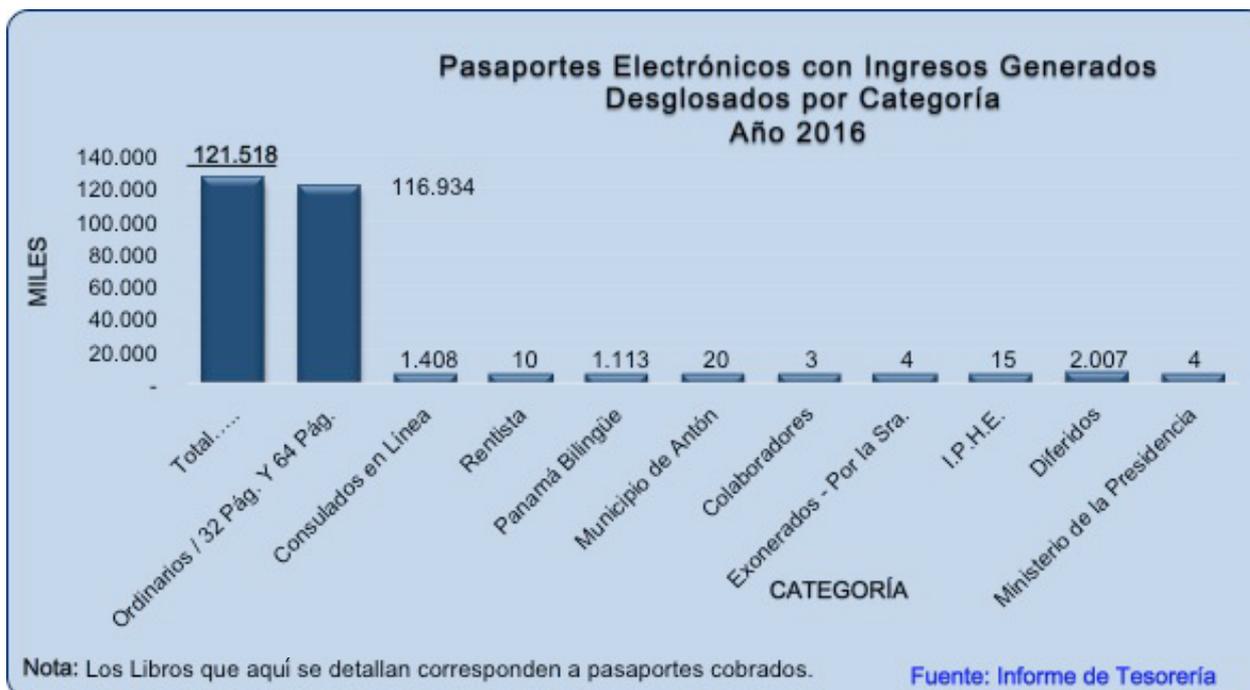
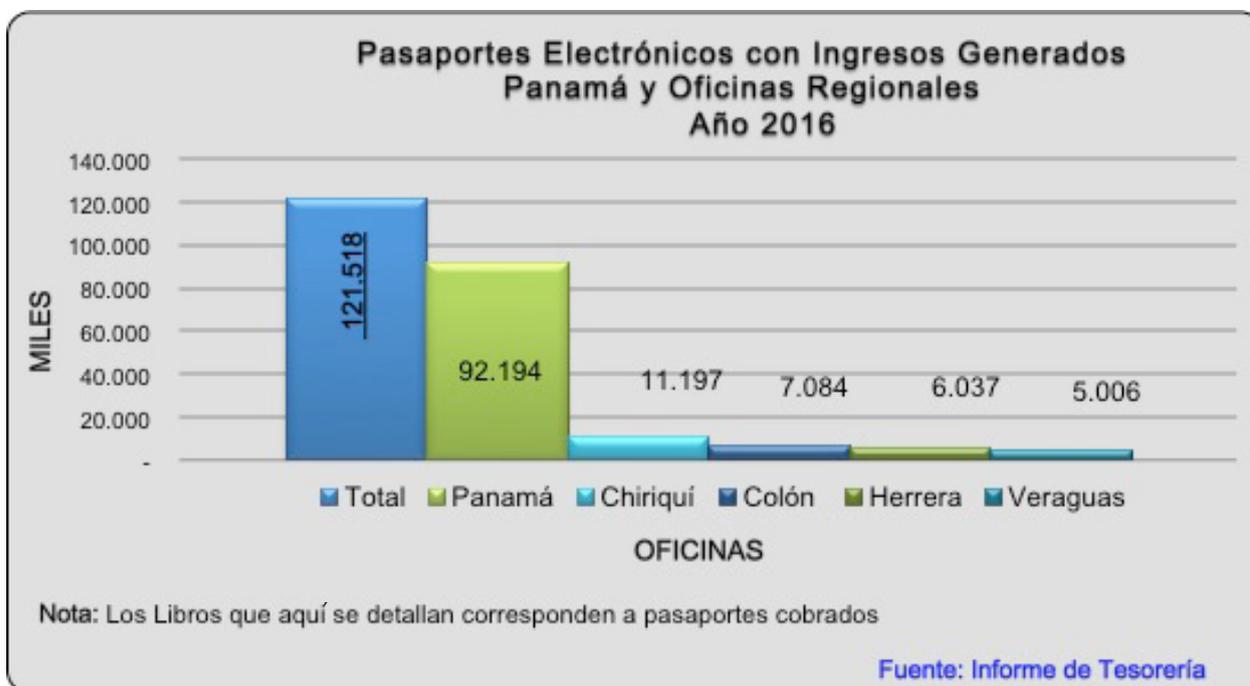
Durante este año, la Dirección de Finanzas gestionó capacitaciones para su equipo de trabajo, en temas de Contrataciones Públicas; Formulación de Presupuesto, Planificación Estratégicas en la Gestión Pública, Portafolio de Servicios Públicos “Guía para la elaboración”, entre otros.

En la vigencia fiscal 2016, la Asamblea Nacional de Diputados aprobó un Presupuesto Ley de B/. 5,990,800.00 de Funcionamiento y de B/.2,500.000 de Inversión, por lo cual la institución tuvo una ejecución presupuestaria del 95%, logrando una relación cónsona entre los recursos disponibles y los gastos proyectados.

**Informe Anual de Ingresos Recaudados a diciembre de 2016.**



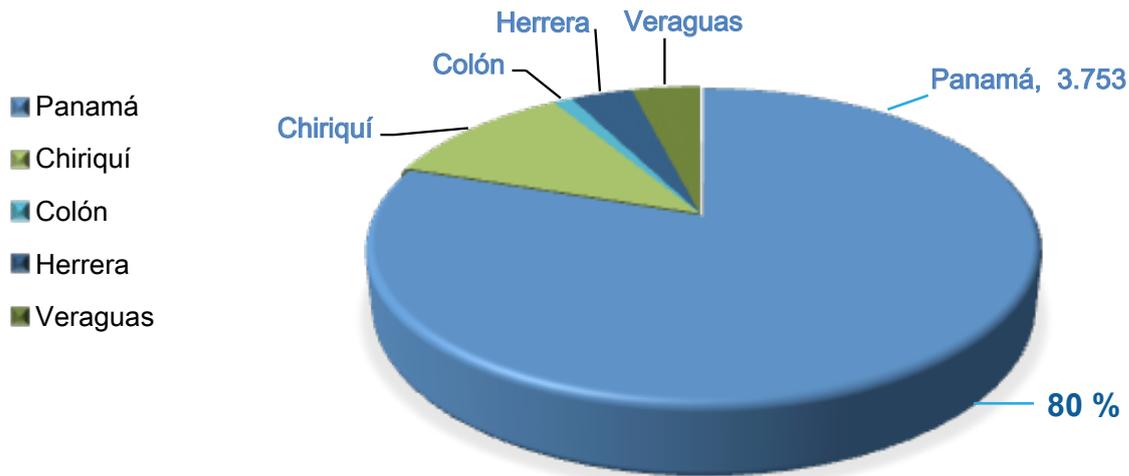
**Informe Anual de Pasaportes Electrónicos que generan ingresos a diciembre de 2016.**





**Informe Anual de denuncias de Pasaportes por diferentes causas**

**TOTAL DE DENUNCIAS RECEPTADAS  
AÑO 2016**



**Denuncias Receptadas a Nivel Nacional  
Desglosada por Diferentes Causas  
Año 2016**



## DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

### Objetivo:

Dirigir, asesorar y ejecutar la aplicación de actividades y proyectos informáticos que conlleve al procesamiento y automatización de la información producida en la Institución, con el fin de garantizar uniformidad, calidad, comunicación y racionalidad en los procesos, a través de datos confiables que permitan a la administración una mejor planificación, dirección y control de operaciones.

Durante este período se trabajó en:

- Proyecto de Implementación y Actualización de nuevos componentes en el sistema de emisión de pasaportes, permitiendo integrar nuevas medidas de seguridad, como lo son: la lectura y registro del número de plástico de la cédula de identidad personal, por medio del uso de lectores bidimensionales.
- Integración de un servicio de contingencia, a nivel de base de datos, para continuidad de los sistemas de enrolamiento sin interrupción alguna, con el objetivo de seguir brindando el servicio a los usuarios.
- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y componentes a nivel de hardware y software de las Regionales y Sede Central.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores IBM, localizados en Data Center de Informática.
- Gestión y coordinación técnica para instalación e implementación de Sistema de Pasaporte en Línea en los Consulados de Hong Kong, Tampa y New Orleans.
- Compras de componentes tecnológicos para los equipos informáticos que se implementaron en los nuevos Consulados.



DIRECCIÓN INFORMÁTICA



- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos e instalación de la actualización del Sistema de Pasaporte a la versión MEVA 1.9 en los consulados de Estados Unidos (Washington, New York y Houston) y en los consulados de España en los que se tiene sistema de pasaportes en línea (Madrid y Barcelona).
- Implementación de Solución de Antivirus Institucional (Kaspersky).



- Implementación Sistema de Pasaporte en Línea, Consulado de Hong Kong, Tampa y New Orleans.
- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos e instalación de la actualización del Sistema de Pasaporte a la versión MEVA 1.9, en los consulados de Estados Unidos en los que se tiene sistema de pasaportes en línea (Miami).
- Gestión y coordinación con la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG) para la configuración e implementación de los servidores virtuales de correo electrónico (zimbra).
- Capacitación al personal del Departamento de Plataforma y VIP, sobre los nuevos componentes implementados en el sistema de emisión de pasaportes.

## NIVEL OPERATIVO

### DIRECCIÓN DE OPERACIONES



#### Objetivo:

Expedir los pasaportes electrónicos, a los ciudadanos panameños con derecho a este documento que residan en la República de Panamá o Exterior.

Durante el 2016, la Autoridad de Pasaportes ha emitido un total de ciento tres mil, ciento ochenta y seis (103,186) pasaportes electrónicos,

tanto en Panamá como en el Exterior. Entre estos, los del Programa Panamá Bilingüe, programa que lleva a cabo el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación.

Este período, en conjunto con la Oficina de Informática, se ha dado soporte a todas las áreas, con el propósito de brindar un servicio rápido y de calidad a los usuarios, de manera que obtengan la información necesaria para su documento.



### Área VIP

En el 2016 la entidad recibió a diversas personalidades, tanto en el ámbito Político, Deportivo, Farándula, personas con habilidades especiales.



Secretario de Metas de la Presidencia Carlos Duboy, atendido por la Administradora General, Gisela Chung y el Subadministrador Omar Cornejo.



Con el cantante de reggae Aldo Ranks.



Pedrito Altamiranda publicista panameño, famoso por su faceta de cantautor, con canciones inspiradas en los acontecimientos políticos panameños.



Monseñor José Domingo Ulloa, Arzobispo de Panamá.



Con miembros de la Selección de Panamá.



### PASAPORTES EMITIDOS A NIVEL NACIONAL

MES	PANAMÁ	COLÓN	CHIRIQUÍ	HERRERA	SANTIAGO
ENERO	9,074	713	1,123	517	513
FEBRERO	6,633	535	815	503	338
MARZO	6,502	500	751	533	358
ABRIL	6,856	596	815	587	389
MAYO	7,014	618	1,044	459	338
JUNIO	7,055	646	896	525	448
JULIO	7,282	569	1,079	479	474
AGOSTO	7,900	672	1,114	534	532
SEPTIEMBRE	8,395	578	1,023	590	470
OCTUBRE	8,081	628	1,008	501	603
<b>TOTAL</b>	<b>74,792</b>	<b>6,055</b>	<b>9,668</b>	<b>5,228</b>	<b>4,463</b>

### PASAPORTES EMITIDOS EN EL EXTRANJERO

MES	EXTERIOR	HOUSTON	MIAMI	LOS ANGELES	NEW YORK	WASHINGTON	BARCELONA	MADRID	RENTISTAS
ENERO	138	10	21	23	41	12	8	5	1
FEBRERO	154	4	33	20	56	23	10	12	0
MARZO	122	12	37	37	56	9	9	14	1
ABRIL	194	9	27	10	55	11	11	15	1
MAYO	192	6	27	17	42	12	4	10	2
JUNIO	199	8	36	24	21	10	3	14	0
JULIO	163	4	19	32	29	17	6	9	0
AGOSTO	190	17	9	20	39	8	4	9	3
SEPTIEMBRE	206	11	22	29	21	11	2	5	0
OCTUBRE	140	13	18	19	20	7	10	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>1,698</b>	<b>84</b>	<b>249</b>	<b>199</b>	<b>380</b>	<b>120</b>	<b>67</b>	<b>97</b>	<b>11</b>

## TOTAL PASAPORTES EMITIDOS EN EL 2016

MES	
ENERO	11,749
FEBRERO	9,243
MARZO	9,056
ABRIL	9,431
MAYO	9,869
JUNIO	10,251
JULIO	10,127
AGOSTO	11,163
SEPTIEMBRE	10,963
OCTUBRE	11,334
<b>TOTAL</b>	<b>103,186</b>



## Nuevos Consulados en Línea



En el año 2016, la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), implementó tres estaciones para el enrolamiento y trámite de pasaportes en los Consulados de Panamá en Tampa, New Orleans y Hong Kong, permitiendo una comunicación en línea, directamente con la sede principal de la APAP, resultando mayor fluidez y seguridad en el trámite.

Con el sistema de pasaporte electrónico, instalado en los Consulados de Panamá en Tampa, New Orleans y Hong Kong, garantizamos la seguridad y agilidad del proceso, y a su vez se benefician miles de panameños residentes en este país.



## SECCIÓN DE PLATAFORMA

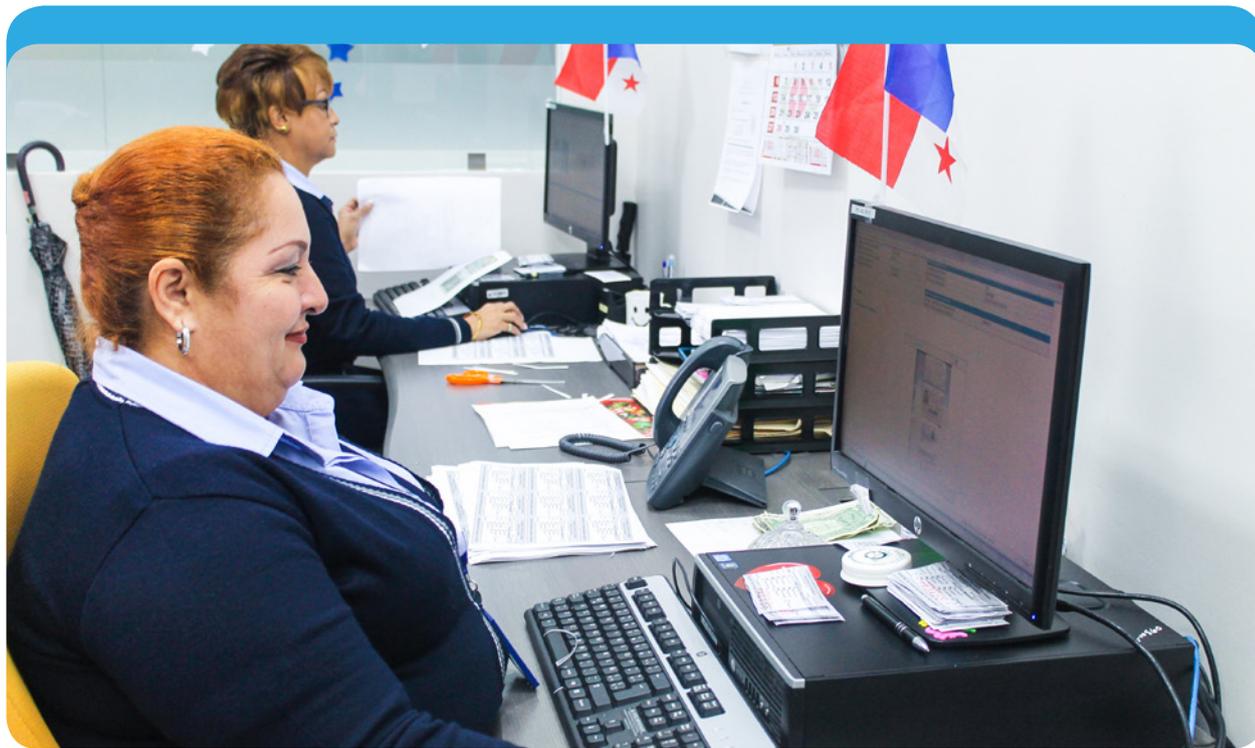


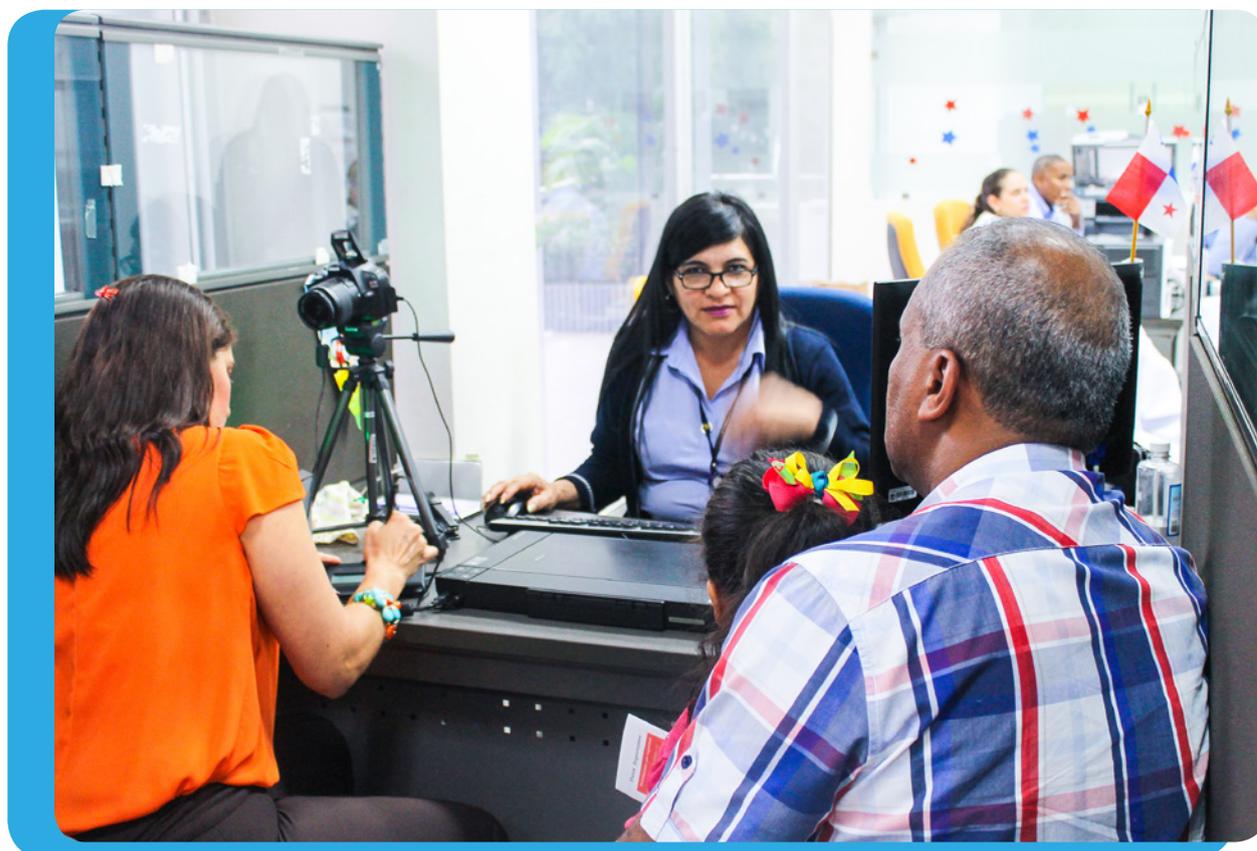
Con miras a brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, hemos habilitado un espacio al Tribunal Electoral, para que los que tramitan su pasaporte, puedan adquirir el certificado de nacimiento. ....



### Objetivo:

Atender y orientar a los usuarios que llegan a la institución para obtener sus pasaportes electrónicos, al igual que brindar la documentación necesaria, en la obtención del mismo.







## SECCIÓN DE ENTREGAS



Garantiza las entregas eficientes de todos los pasaportes electrónicos, cumpliendo con las normas y estándares de calidad establecidos a nivel nacional e internacional. Igualmente se encarga del envío de los pasaportes para el exterior e interior de la República.





## CENTRAL TELEFÓNICA

**+(507) 521 APAP (2727)**

## DEPARTAMENTO DE EXTERIOR

### **América**

**+(507) 5212750**

### **Europa**

**+(507) 5212751**

## OFICINAS REGIONALES

**Colón** ( 507) 5212730

★ **Herrera** ( 507) 5212760

★ **Chiriquí** ( 507) 5212740

★ **Veraguas** ( 507) 5212790

**Síguenos en:**



**Bella Vista, Calle Elvira Méndez, Edificio Interseco PB,  
detrás del Banco Delta de Vía España**

[www.apap.gob.pa](http://www.apap.gob.pa)