



2013

Información General

Dirección:

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

Horario de Atención al Cliente:

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

CENTRAL TELEFÓNICA

+(507) 521- 2728.

Página Web: www.apap.gob.pa

Twitter: @PasaportePma

Facebook: Autoridad de Pasaportes de Panamá

Instagram: @PasaportePma

DEPARTAMENTO DE EXTERIOR

América

+(507) 5212750

Europa

+(507) 5212751

OFICINAS REGIONALES

Bocas del Toro (507) 6733-3197

Coclé (507) 906-0116

Colón (507) 475-5136

Chiriquí(507) 728-1396

Herrera (507) 913-0097

Veraguas (507) 935-0100



Excelentísimo Señor
Laurentino Cortizo Cohen
Presidente de la República de Panamá





Su Excelencia
José Gabriel Carrizo Jaén
Vicepresidente de la República de Panamá





Licenciado
Omar R. Ahumada R.
Administrador General





Licenciado
Julián Pérez Lombardo
Sub-Administrador General



2013



Licenciado
Pablo Aguirre
Secretario General



Índice de Contenido

MENSAJE DEL ADMINISTRADOR GENERAL

FUNDAMENTO LEGAL

Misión y Visión

Organigrama

DESPACHO SUPERIOR SUB-ADMINISTRACIÓN GENERAL SECRETARIA GENERAL

NIVEL ASESOR

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Desarrollo Institucional
- Oficina de Auditoría Interna
- Oficina de Relaciones Públicas
- Oficina de Recursos Humanos
- Oficina de Seguridad

NIVEL AUXILIAR DE APOYO

- Dirección Administrativa
- Dirección de Finanzas
- Dirección de Informática

NIVEL OPERATIVO

- Dirección de Operaciones
- Direcciones Regionales
- Actividades Varias



Mensaje Institucional

Cumpliendo con el Artículo 26 de la Ley 6 de 2002 sobre transparencia en la gestión pública, la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), presenta la Asamblea Nacional, la Memoria institucional correspondiente a la vigencia fiscal 2020.

En este informe, plasmamos los principales logros y retos que como entidad hemos tenido y tenemos, siempre con el compromiso de brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

El año 2020 no ha sido fácil, por el Estado de Emergencia que como país vivimos, a raíz de la Covid-19, sin embargo, a través del trabajo y compromiso del personal que labora en esta entidad, y de los recursos tecnológicos que se han puesto a la disposición de la ciudadanía, hemos mantenido el buen funcionamiento al momento de realizar los trámites en la Autoridad de Pasaportes.

Hemos garantizado confianza con el nuevo pasaporte electrónico, documento que mantiene más de 100 medidas de seguridad, y que se expide desde julio del 2019, cuando asumimos esta Administración.

Con la aplicación Fluyapp, unos tres mil usuarios han hecho uso del sistema a través de sus dispositivos móviles para agendar sus citas, ahorrando tiempo y obteniendo un trámite más expedito.

En medio de un año complejo, debido a las consecuencias provocadas por la pandemia, logramos recaudar B/. 4.2 millones al tramitar más de 45 mil pasaportes electrónicos en el 2020. Un importante aporte para el Tesoro Nacional.

Nuestra intención, es seguir innovando, por ello, mantenemos nuestro plan para establecer el pago online al momento de solicitar el pasaporte electrónico por primera vez o en su renovación, y su entrega a domicilio.

Nos mantenemos trabajando para la apertura de nuevas oficinas Regionales, y llegar a más usuarios en las Provincias de Panamá Oeste y al Este de la ciudad capital, llevando nuestros servicios a estas áreas, lo que permitirá acercar nuestros servicios a la población.

Reiteramos nuestro compromiso de brindar un trato personalizado a quienes nos visiten a diario, garantizando: Eficacia, Calidad y Seguridad.

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).

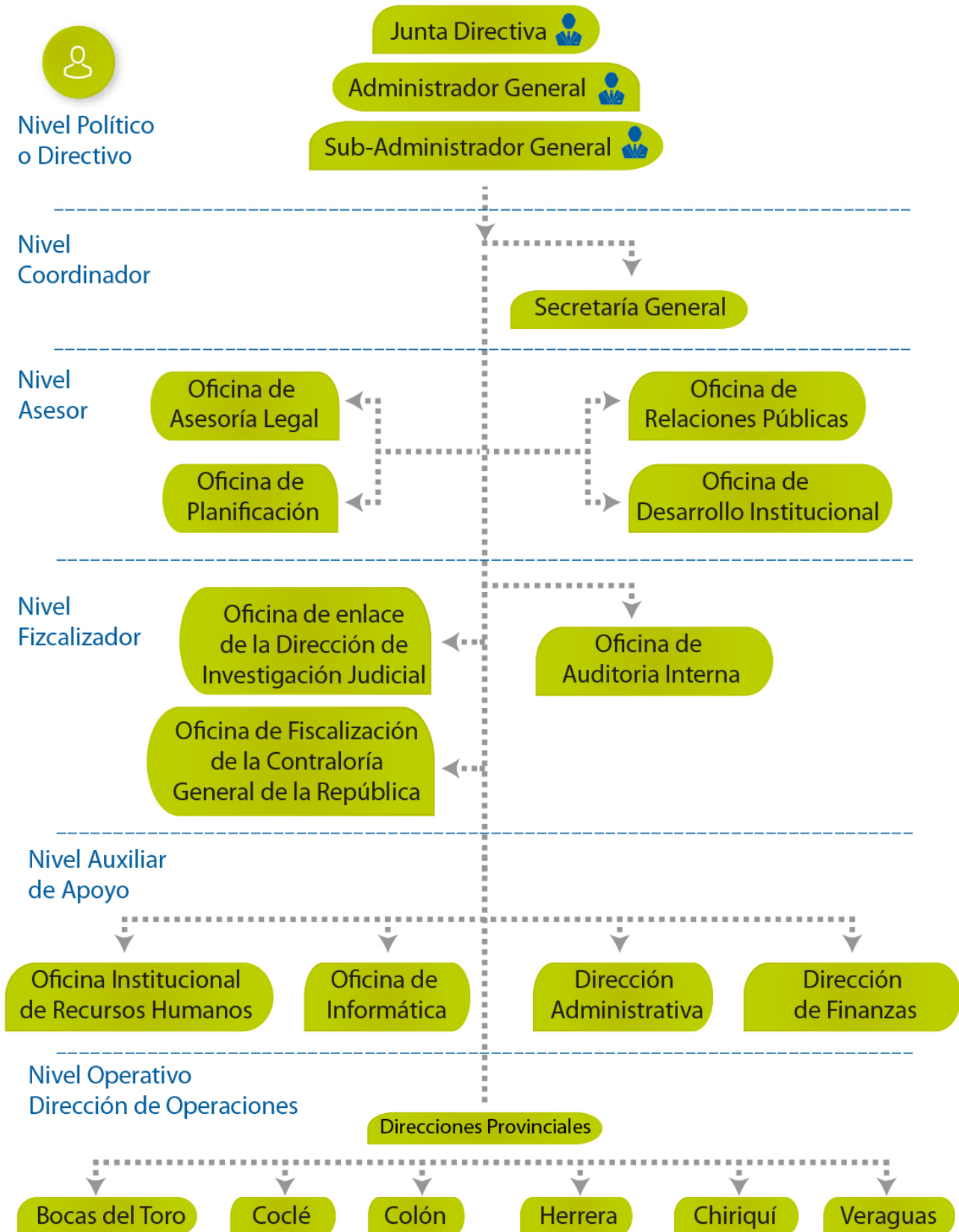
Misión

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





MEMORIA ANUAL 2020

Despacho Superior

Objetivo:

El Despacho Superior tiene la representación legal y es el responsable de la Administración de la institución. 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.

En el 2020 el Administrador General de la APAP, Omar R. Ahumada R. a través del Despacho Superior, participó de varias actividades con la finalidad de lograr acuerdos en beneficio de los ciudadanos panameños y dar a conocer los proyectos futuros que se tienen previsto.



Firma de Convenio con el Tribunal Electoral



El Administrador General Omar Ahumada en compañía de su equipo de trabajo, asistieron a la Sede del Tribunal Electoral para la firma del convenio de cooperación, para facilitar a ambas entidades el acceso a la información a través del servicio de verificación de identidad (SVI).

Reunión con el Gerente de Tocumen S. A.



Lograr la apertura de una oficina de Pasaporte en las instalaciones del Aeropuerto de Tocumen para realizar el trámite de renovación del pasaporte electrónico, fue el tema principal que se abordó en una reunión entre el Administrador General Omar Ahumada, su equipo de trabajo y el Gerente de Tocumen S.A, Raffoul Arab. La propuesta surge ante la gran cantidad de personas que al momento de viajar, tienen su pasaporte vencido y pierden su vuelo o deben postergarlo.

Reunión con Grupo Editorial Panamá América



Administrador General de APAP Omar R. Ahumada R., con miembros del Grupo Editorial Panamá América, con el objetivo de dar a conocer los planes ejecutados y los programas futuros para mejorar la atención de los usuarios. Durante la reunión, se abordó el tema de las finanzas de la entidad, la seguridad que brinda el pasaporte electrónico, la apertura de las nuevas sedes regionales en Panamá Oeste y el Este de la ciudad capital; así como las aplicaciones tecnológicas que se vienen implementado en la APAP para modernizar la institución.

Rendición de cuentas en Gabinete Turístico



Participación del Administrador General de la APAP Omar R. Ahumada R., en la reunión de rendición de cuentas del Gabinete Turístico, que se celebró en la Presidencia de la República.

Prohijamientos en la Asamblea Nacional



El Administrador General Omar R. Ahumada R., compareció ante la Comisión de Gobierno de la Asamblea Nacional de Panamá, en el prohijamiento del anteproyecto que adiciona y modifica algunos artículos de la Ley 32 del 23 de abril de 2013. Los diputados que conforman la Comisión decidieron designar una subcomisión para analizar el proyecto de ley a través de mesas de trabajo, antes del primer debate.

Reunión de Telecarrier y Cable Onda



El Administrador General Omar R. Ahumada R., recibió a directivos de las empresas Telecarrier y Cable Onda, donde trataron temas en materia de seguridad, video vigilancia, soporte y capacitación.

Reunión de Junta Directiva



En reunión de Junta Directiva de APAP, se aprobó autorizar al Administrador General Omar R. Ahumada R., solicitar al Ministerio de Economía y Finanzas y a la Asamblea Nacional de Panamá, un crédito extraordinario para impulsar la apertura de las dos nuevas sedes regionales.

Fusión de proyectos Asamblea



La subcomisión de Gobierno de la Asamblea Nacional, decidió fusionar los proyectos de ley #220 y #221 iniciativas que buscan modificar, la Ley que rige la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP). Durante la reunión, el Administrador de la APAP, Omar R. Ahumada R., y el Subadministrador, Julián Pérez Lombardo, expusieron la necesidad de una ley consensuada que busque fortalecer a esta entidad, sin afectar las recaudaciones que se destinan al Tesoro Nacional.

Gabinete Turístico en Presidencia



Administrador General Omar R. Ahumada R., participó del séptimo Gabinete Turístico presidido por el Ministro de la Presidencia José Gabriel Carrizo en compañía de Ministros de Estado y directores de entidades públicas. En este gabinete se analizarán temas de interés nacional.

Reunión de Junta Directiva en pandemia



En reunión de Junta Directiva de la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), vía web, presidida por la Ministra de Gobierno, Janaina Tewaney, se analizaron diversos temas de interés para la institución.

Panamá Solidario



Como servidores públicos estamos comprometidos en apoyar de forma voluntaria el plan Panamá Solidario. Más de 100 funcionarios acudimos a la fábrica de alimentos, ubicada en Atlapa, para trabajar en equipo y unidos colaborar en la confección de bolsas que irán a los hogares panameños en estos momentos tan difíciles. Nos sentimos orgullosos y complacidos en servir a nuestro país.

Visita Ministra de Gobierno



El Administrador General de la APAP Omar R. Ahumada R., recibió la visita de la Ministra de Gobierno Janaina Tewaney y parte de su equipo de trabajo. Durante este encuentro se realizó una presentación del pasaporte electrónico de segunda generación que se entrega desde julio del 2019.

Reunión Ministerio Público



El Administrador General de APAP Omar R. Ahumada R., se reunió con el Procurador de la Nación Eduardo Ulloa, con la finalidad de reforzar la colaboración armonica que debe existir entre el Ministerio Público (MP) y la Autoridad de Pasaporte de Panamá (APAP).

Reunión Magistrada de la Corte Suprema de Justicia



El Administrador de la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), Omar R. Ahumada R., se reunió con la Magistrada de la Sala Segunda de lo Penal de la Corte Suprema de Justicia (CSJ), María Eugenia López, con la finalidad de mantener las buenas relaciones con este Órgano del Estado.

Reunión Jueces de Garantía



El Administrador de la APAP Omar R. Ahumada R., sostuvo un encuentro con la Directora encargada de la Primera Oficina Judicial de Panamá, Elaine Centella y Jueces de Garantía del Primer Circuito Judicial de Panamá.

Visita Miss Panamá



La Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP) recibió la visita de la Señorita Panamá 2020 Carmen Jaramillo con la finalidad de conocer los procesos de seguridad que se han implementado en la entidad para proteger la vida de usuarios y funcionarios, con la nueva normalidad.

Pasaporte a niño Raúl Gordón



Conociendo la importancia de ser solidarios en los momentos difíciles, la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), tramitó el pasaporte del niño Raúl Eduardo Gordón H. quien viajará próximamente a Barcelona, España a recibir un tratamiento médico por un cáncer que afecta su sistema nervioso.

Despacho del Sub-Administrador

Objetivo:

El principal objetivo del Sub Administrador es el de sustituir en todas las funciones al Administrador General, durante su ausencia.

Entre sus funciones esta:

- Representar a la autoridad en los actos y contratos que celebre y será responsable por su ejecución, administración y eficacia.
- Conocer y resolver los recursos de reconsideración presentados contra los actos referidos por su despacho.
- Promover la capacitación de los servidores públicos de la Autoridad.
- Cualquier otra función que le asigne el Administrador.



Licdo. Julian Lombardo

Despacho Sub-Administrador



Licenciado Julian Pérez con su Asistente Daniela Martínez



A través del Despacho del Sub-Administrador se brinda apoyo a la Oficina de Asesoría Legal.

Secretaria General

Objetivos:

Facilitar la labor del Administrador y Sub- Administrador General en el seguimiento y evaluación de los diferentes programas que se realizan en la Autoridad de Pasaportes de Panamá a fin de contribuir en el desarrollo eficiente y eficaz de la Institución.



El Administrador Omar R. Ahumada R., y el Secretario General Pablo Aguirre, durante reunión con su excelencia Janaina Tewany.

Funciones:

Entre las funciones de la Secretaria General a cargo del Licenciado Pablo Aguirre, está la preparación y revisión de notas, memorando y otros documentos que deban aprobar y firmar el Despacho Superior.

Se encarga de planificar, organizar, coordinar y supervisar las actividades de las unidades técnicas y administrativas de la Autoridad de Pasaporte de Panamá.

Dentro de sus responsabilidades esta la organización de los temas referentes a la Junta Directiva en conjunto al Despacho Superior y la coordinación de los tramites provenientes del exterior.

La Junta Directiva tiene como objeto reunirse cada dos meses o si surgiera alguna sesión extraordinaria convocada por el Administrador General.



Secretario General Pablo Aguirre acompaña al Administrador General de la APAP Omar R. Ahumada R., en reunión de coordinación para mantener el funcionamiento óptimo en los procesos de emisión de pasaportes.



En el 2020 se realizaron diversas reuniones para reforzar la comunicación en los procesos de emisión de pasaportes.



El Secretario General de APAP Pablo Aguirre, durante capacitación en la Policía Nacional sobre las medidas de seguridad que contienen los pasaportes electrónicos.



Licenciado Pablo Aguirre Secretario General de APAP y su equipo de trabajo.

Departamento de Asesoría Legal

Objetivo:

Asesorar, recomendar y orientar al Despacho Superior y a todas las Unidades Administrativas en materia legal.



Licenciada Ayleen González Jefa del Departamento de Asesoría Legal.

Entre las gestiones desarrolladas durante el año 2020, se realizan tres (03) expedientes de contratos por servicios y suministros, partir del 1 de enero de 2020 hasta Diciembre de 2020.

AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ			
CONTRATOS 2020			
CONTRATO No.	A FAVOR DE	DETALLE	MONTO
01	CAVISA	TARJETA DE CREDITO	B/.46,000.00
02	COTEL	TRANSPORTE Y ENTREGA DE VALIJA	B/. 4,800.00
03	SDS	CUSTODIA DE EXPEDIENTES	B/.53,144.76

Se elaboraron cuatro (4) adendas a los Contratos de Arrendamientos correspondiente al año 2020, en cumplimiento a la Emergencia Nacional de Pandemia Covid-2019 para adecuarlo al artículo 291 de la Ley 110 de 12 de noviembre de 2019 de Presupuesto del Estado, que señala que el costo por metro cuadrado no debe exceder el valor de B/.10.00, para el año 2020, por tal motivo se procede a realizar la modificación a cuatro (4) contratos multianuales los cuales son:

1. Sorpresa Mall, S.A, Adenda No.1 al Contrato No.05/APAP/2018 se trata del arrendamiento para la sede Regional de Coclé, montó para el año 2020 es de B/.7,704.00.
2. Teatro Panamericano, S.A., Adenda No.1 al Contrato No.03/APAP/2018, se trata del arrendamiento de la sede de la Regional de Herrera, monto para el año 2020 es de B/.10, 215.48.
3. Plaza Milenio, S.A., Adenda No.1 al Contrato No.06/APAP/2018, se trata del arrendamiento del local donde se encuentran ubicada la Regional de Colón, cuya cuantía para el año 2020 es de B/.20,206.37.
4. Philips Investment Corp, Adenda No.1 al Contrato No.07/APAP/2018, la misma es el alquiler de arrendamiento de la Sede Regional Panamá, cuya cuantía para el año 2020 es por B/.706,469.12.

Se elaboró en conjunto con el Departamento de Desarrollo Institucional el Protocolo para preservar la Higiene y Salud en el ámbito laboral para la prevención ante el Covid-19, implementando medidas de bioseguridad de los servidores públicos de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, cumpliendo con el Decreto Ejecutivo No. 466 de 5 de junio de 2020, del Ministerio de la Presidencia.

En conjunto con el Departamento de Exterior, se realiza la verificación de los expedientes que son enviados por las misiones diplomáticas panameñas en el exterior, de la cual se desarrolla la temática que se cumplan con los requisitos exigidos en la Ley 32 de 23 de abril de 2013. Por lo antes expuesto se han autorizados para la expedición del pasaporte ordinario electrónico de manera manual, por primera vez o renovación.

A continuación detallamos cantidad de expedientes verificados del 02 de Enero al 14 de Diciembre de 2020:

- Sección América (Centroamérica, Suramérica y Latinoamérica) y de la Sección Europa, Asia y Oceanía se revisaron la cantidad de Dos Mil Trescientos Ochenta y Nueve (2,389) expedientes.

Además, se desarrolla el tema de autorización de salvoconductos a panameños de viajes debidamente sustentados por los Consulados o Embajadas panameñas; en los casos presentados de pasaportes extraviados, vencidos y también por deportación, pobre de solemnidad, los cuales a la fecha se aprobaron y tramitaron la cantidad de Trescientos Quince (315) Salvoconductos, los cuales son autorizaciones de viaje directo a la República de Panamá.

El Departamento de Asesoría Legal, como parte de atención interna y externa, se encarga de:

- Brindar el apoyo al Departamento de Proveduría y Compras en los procedimientos de las Contrataciones Públicas de esta Autoridad.

- Brindar asistencia diaria a los usuarios, con sus interrogantes o consultas relacionadas con la

expedición del pasaporte ordinario electrónico en los casos por primera vez, renovación a menores y mayores de edad.

- Verificar y agregar al sistema de pasaportes, los Oficios recibidos por el Ministerio Público u Órgano Judicial, relacionada con los impedimentos de expedición de su documento de viaje en el sistema digital, cuando el usuario se presenta a nuestras oficinas a realizar su trámite y se encuentran con la dificultad de que es improcedente por orden judicial o cuando son enviadas para su registro respectivo.

Se realizan trámite de notas de aviso de recibo al Órgano Judicial, Ministerio Público y diligencias de inspección ocular, entre otras entidades del Estado.

Exoneraciones autorizadas a menores y mayores de edad por motivos de salud, hasta diciembre de 2020:

EXONERACION PORCENTAJE	CANTIDAD DE RESOLUCIONES	CANTIDAD DE BENEFICIADOS
enero – 100%	13	13
enero-50%	2	2
febrero-50%	7	7
Febrero 50%	1	1
Marzo-100%	2	2
Junio 100%	1	1
Julio 100%	3	3
Septiembre 100%	1	1
Octubre 100%	6	6
Octubre 50%	1	1
Noviembre 100%	2	3
Diciembre 100%	2	2

Oficina de Asesoría Legal



Equipo de trabajo de la Oficina de Asesoría Legal.

Oficina de Desarrollo Institucional

Objetivo

Planificar y promover las condiciones necesarias al desarrollo integral de planes, programas y proyectos, a fin de que mediante los sistemas administrativos establecidos se realicen con las funciones inherentes, dentro del marco del fortalecimiento de la gestión y eficacia administrativa.

Reconocemos que son tiempos de gran incertidumbre en los que la comunidad global se ha unido para combatir la pandemia COVID-19.



Licda. Lauren Santamaría.

La propagación del virus en todo el mundo nos recuerda la naturaleza interconectada de nuestra existencia y la necesidad de cuidarnos y de ser solidarios con todas las personas; gran parte remota de nuestra institución implica que muchos de nuestros procesos de trabajo son ininterrumpidos y que nuestra labor continúa sea tan fluida cómo es posible.

. Adoptamos siempre las mejores prácticas digitales, incluyendo reuniones virtuales de equipo, gestión digital de proyectos y comunicaciones seguras en línea.

En el año 2020, esta fue parte de nuestra labor como Desarrollo Institucional:

Participación con la Dirección de Programación de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas en la capacitación de formulador/Planificador de proyectos, enero 2020.

Capacitación, Implementación y mantenimiento de equipos de Pasaporte Electrónico en los Consulados de Panamá en los Estados Unidos”, Houston, Miami y Washington.

Participantes Secretaria General, Desarrollo Institucional y Departamento de Informática, Febrero-Marzo, 2020.

Creación del “Manual de Procedimientos para la Adquisición de Bienes y Servicios en la Autoridad de Pasaportes de Panamá”, con participación de la Dirección Nacional de Métodos y Sistemas de Contabilidad de la Contraloría General de la República; por APAP se contó con la Dirección de Asesoría Legal, Dirección Administrativa:

Departamento de Compras y Almacén; Dirección de Finanzas: Departamento de Contabilidad y Tesorería, enero-octubre 2020.

Confección del “Protocolo para preservar la higiene y la salud en el ámbito laboral para la prevención del COVID-19 de la Autoridad de Pasaportes” colaboradores: Secretaria General, Desarrollo Institucional y Asesoría Legal, abril 2020.

Se realizaron proyectos para compra de equipo e insumos con la finalidad de suministrar a la entidad equipos de protección para sus colaboradores y usuarios.

En desarrollo “Manual de Procedimientos para el trámite de pasaportes en el Departamento de Exterior”, 2020, con apoyo de la Secretaria General y la Dirección de Asesoría Legal.

En desarrollo “Manual para el Manejo de Archivo y Correspondencia, 2020



Visita a los Consulados de Panamá en los Estados Unidos (Houston, Miami, Washington).

Proyectos 2021

Manual de Procedimientos – Dirección de Finanzas “Para el Control, manejo y custodia de fondos de la Autoridad de Pasaportes”.

Creación de programa para Correspondencia.

Manual de Procedimientos - Dirección de Recursos Humanos “Reglamento Interno, Evaluación de desempeño y/otros.

Reestablecer MEJORA CONTINUA “Consultoría y asistencia de las normas de ISO 9001-2015.



Reunión de coordinación y capacitación sobre los equipos de Pasaportes en Consulados.

Auditoría Interna

Objetivo:

Garantizar y Validar una gestión con transparencia cumpliendo con todos los procesos y leyes establecidas. Aseguramos 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 departamento de Auditoría Interna se realizan labores correspondientes al asesoramiento y fiscalización de manera que se brinde el uso adecuado de los bienes de la institución.

Velamos por el cumplimiento de los controles establecidos y de la creación de nuevos procesos, para que la autoridad nominadora, representada por el administrador de la institución, cuente con información puntual y veraz de las diferentes áreas auditadas, ya sea financiera y administrativa y le sirvan de aporte para la toma de decisiones de manera precisa y oportuna.

Nuestro departamento realiza tareas vinculadas a las distintas Direcciones, correspondientes al análisis de casos que se presenten, dar seguimiento y procesar los hallazgos, la aplicabilidad se basa en el plan de auditoría establecido y presentado previamente a la Contraloría General de la República.

La principal fuente de ingresos producto de las ventas de los libros de pasaporte, y servicios conexos como:

- autenticaciones
- certificaciones
- salvoconductos y otros, son verificados a diario con el sistema de módulo de pago



Funcionarios de la Oficina de Auditoría Interna.

para el cotejo de documentos físicos, es decir facturas y depósitos con la información registrada en el sistema descrito, dando seguimiento a las mejores propuestas para el programa, donde las aplicaciones implementadas garantizan la verificación confiable adecuada a las necesidades propuestas previamente.

Se auditó la Sede Regional de la Provincia de Coclé y Colón, como cobertura de nuestras funciones para verificar y 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. Cabe resaltar que debido a la pandemia que estamos sufriendo hoy día, nuestro plan de auditoría interna se vio interrumpido en las otras regionales.

Retiro y Verificación de Equipo Tecnológico custodiado por CONSORCIO PEP. Participaron de esta diligencia los departamentos: Bienes Patrimoniales, Almacén e Informática.

Las auditorías realizadas en este año fueron las siguientes:

- Verificación de telefonía fija de la Autoridad de Pasaportes de Panamá.
- Auditoría a la empresa Soluciones de Tecnología S.A (SOLUTECSA), referente al cumplimiento del Contrato No. 010-APAP-2017.
- Revisión de contenedores digitalizados bajo custodia de la empresa SUPREME DATA STORAGE (SDS), para el cumplimiento del proceso depuración del mismo.

Permanecemos dispuestos a la comunicación en todo momento, con las distintas áreas departamentales, para colaborarles en materia administrativa y financiera, manteniendo siempre la independencia en el análisis, dictamen y recomendaciones, correspondiendo siempre a un alto nivel de profesionalismo y ética, en aras del manejo adecuado y transparente de los bienes del Estado.

Agradecemos a la institución que nos brinda capacitaciones para fortalecer nuestros conocimientos.

Relaciones Públicas

Objetivos

Coordinar, planificar y dirigir las actividades de divulgación e información al público, sobre los principales trabajos que lleva adelante la Autoridad de Pasaportes de Panamá, a través de los medios de comunicación social y redes sociales.

Funciones:

Asesorar al Despacho Superior y a las unidades administrativas en temas de información y comunicación.

Diseñar programas de comunicación con el fin de divulgar a través de los diferentes medios de comunicación y plataformas digitales, las principales actividades noticiosas que se generan en la institución.

Administrar las cuentas de redes sociales como: Instagram, Twitter, Facebook. Las redes sociales, son las principales plataformas donde respondemos a las inquietudes de los usuarios al momento de solicitar información sobre los trámites para obtener el pasaporte.

A través de la Oficina de Relaciones Públicas, se ha dado coberturas a las principales actividades de la institución.



Apap presente en las Medias de Comunicación



Recursos Humanos

Objetivos

Aplicar las políticas de Recursos Humanos de la Institución de acuerdo a los lineamientos, reglamentos y procedimientos técnicos que germinen de la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA).

Visión:

Obtener el desempeño eficaz y eficiente del recurso humano, a través de normas, políticas y procedimientos establecidos.

Misión:

Orientar, administrar y coordinar los trámite de las acciones de recursos humanos de la Autoridad de Pasaporte de Panamá, a través del cumplimiento de la Ley, reglamentos y procedimientos procedentes de la Dirección General de Carrera Administrativa.



Licenciada Indira Broce Directora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos y Yadser Reynoso

Funciones

Cumplir y hacer cumplir la Ley No 9 de 20 de junio de 1994, el Decreto Ejecutivo No 222 de 12 de septiembre de 1997, sus reglamentos y todas las disposiciones que surjan de la Dirección General de Carrera Administrativa.

Asesorar al personal directivo en la aplicación de las normas y procedimientos técnicos de administración de recursos humanos y acciones disciplinarias.

Ejecutar las actividades técnicas y coordinar los programas con la Dirección General de Carrera Administrativa.

Desarrollar y tramitar las acciones del personal, para que se sigan las normas y procedimientos establecidos en esta Ley y sus reglamentos.

Llevar los controles y registro del personal de la institución.

Participar de la preparación de los anteproyectos de presupuesto del personal de la institución.

Coordinar, ejecutar y dar seguimiento a los trámites en casos de accidentes y de enfermedades ocupacionales, y cumplir con las normas establecidas en la legislación vigente en materia de riesgos profesionales.

Velar por el fiel cumplimiento de la Ley No 4 de 24 de agosto de 1999, por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, y cumplir todas las funciones que señale la Ley de Carrera Administrativa y otros reglamentos sobre la materia.

Velar por el fiel cumplimiento de la Ley No 4 de 24 de agosto de 1999, por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, y cumplir todas las funciones que señale la Ley de Carrera Administrativa y otros reglamentos sobre la materia.

Asesorar técnicamente al Despacho Superior en el diseño y elaboración de políticas laborales de personal.

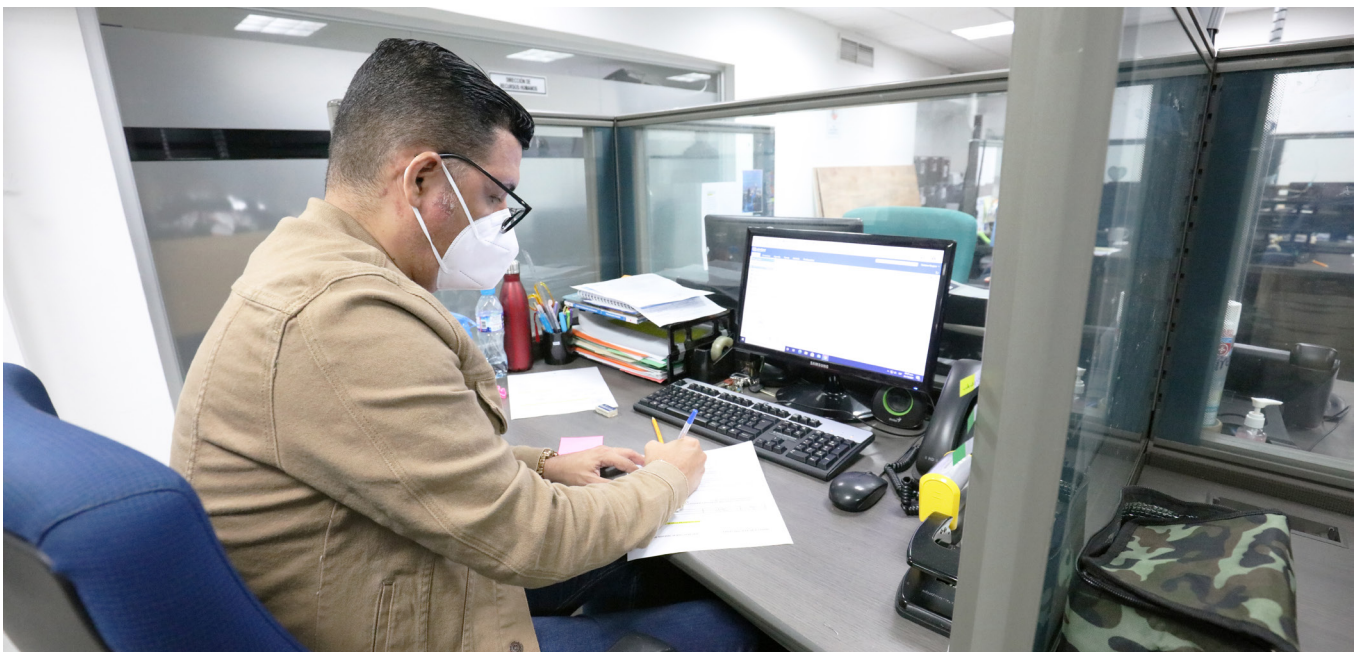
Cumplir todas aquellas que le señalen la Ley y los reglamentos.

Otras funciones afines que le sean asignadas.

Departamentos

La Oficina Institucional de Recursos Humanos, para el desempeño o de sus funciones, cuenta con las siguientes áreas de trabajo.

1. Registro y Control de Recursos Humanos
2. Planillas





Trabajamos por reforzar el desempeño de nuestros trabajadores.

EJECUCION DE PLANILLA 2020	
MOVIMIENTOS	CANTIDAD
INCLUSIONES	61
BAJAS	14
CERTIFICACION DE SALARIOS - JUBILACION	2
RETENCIONES DE PAGOS	2
PLANILLAS ADICIONALES	12
CERTIFICACIONES DE RETIRO DE SIACAP-EXFUNCIONARIOS	19
TRASLADOS DE PARTIDA PARA CUBRIR VACACIONES EXFUNCIONARIOS 091	7
MODIFICACIONES DE CARGO - proformas	0
AJUSTE SALARIAL	5

Acciones de Recursos Humanos 2020	Cantidad
Memorándum	242
Notas	103
Resueltos	189

Actividades 2020

1. Inducción por la Caja del Seguro Social

Dictado por la Licda. Elena Robles de la Dirección Ejecutiva Nacional de Prestaciones Economista.

Con tema de la presentación de desglose de salario para continuar con el trámite de la pensión de vejes de los funcionarios de la APAP.

2. Entrega de artículos de trabajo a cada funcionario de la sede y regionales, como libretas, bolígrafos y bolsas reciclables.

3. Vestuario alusivo al tiempo de Navidad los días viernes del mes de diciembre por parte del personal por cada departamento.



Entrega de artículos promocionales al personal de la institución.

Departamento de Seguridad

1. MISIÓN

Ser reconocida como la mejor institución, con un alto nivel de seguridad, dotada con los recursos necesarios, para llevar a cabo nuestra función de prevenir, anticipar, investigar, dar capacidad de respuesta a situaciones y emergencias que se presenten en base a las practicas, procedimientos y protocolos establecidos en la orden de operaciones.



Licdo. Joaquin Cuevas Jefe del Departamento, planificando las estrategias de Seguridad.

Actualizar y reafirmar la capacidad de un servicio de seguridad para proteger la vida, honra y bienes del estado, con entrenamiento permanente resaltando la aplicación de principios sólidos de gestión, del planeamiento anticipado, y del uso de la inteligencia como factor clave para proveer una seguridad y protección efectiva.

2. VISIÓN

La capacidad que se manifiesta en la seguridad para aceptar el cumplimiento del deber enfatizando el nivel de compromiso y el grado de lealtad que existe ante la institución, realizándola con voluntad disciplina y entrega por la institución y por la patria sin esperar recompensas.

Dentro del esquema de seguridad todo el personal cumple con una labor fundamental que garantice la tranquilidad.

3. VALORES

Cada decisión que tomamos en el departamento de seguridad está construida conforme a los valores y principios fundamentales.

- Disciplina
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Confianza
- Seguridad y Protección
- Compromiso
- Responsabilidad
- Aprendizaje Continuo
- Integridad

4. FUNCIÓN

Dar una excelente atención al cliente haciendo cumplir las normativas dentro del esquema de seguridad y bioseguridad en la nueva modalidad, fortaleciendo en los enlaces y coordinaciones con estamentos de seguridad para mantener la paz.

Departamento de Seguridad



Departamento de Seguridad en cumplimiento de las normas en la Institución.

Nuestro objetivo

es garantizar un alto nivel de seguridad en la entidad, para llevar a cabo nuestra función de prevenir, anticipar, investigar y dar capacidad de respuesta a situaciones y emergencias que se presenten en base a las prácticas, procedimientos y protocolos establecidos en la orden de operaciones.

Además de reafirmar la capacidad de un servicio de seguridad que busca proteger la vida, honra y bienes del estado, con entrenamiento permanente resaltando la aplicación de principios sólidos de gestión, del planeamiento anticipado, y del uso de la inteligencia como factor clave para proveer una seguridad y protección efectiva.



Simulacro de evacuación para los funcionarios.

Dirección Administrativa

Objetivo:

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



Serafín Asprilla Director Administrativo y su Asistente Minerva González.

Objetivo del informe:

Dar a conocer la gestión realizada en el período Fiscal 2020 inherente a la Dirección Administrativa.

Alcance del informe:

Este informe incluye los resultados en el nivel de ejecución del Área de Bienes Patrimoniales; Departamentos Compras y Proveeduría, Sección de Almacén; Departamento de Servicios Generales, Sección de mantenimiento y Sección de Transporte; Departamento de Correspondencia y Archivos.

Área de Bienes Patrimoniales

Objetivo

Salvaguardar los bienes patrimoniales (activos fijos) de la Autoridad, mediante los registros sistematizados.

En el año 2020, el Departamento de Bienes Patrimoniales, instaló 200 marbetes, a los activos adquiridos por la institución; de los cuales la sección de almacén realizó sus debidas entradas.

A continuación detallamos trabajos realizado por el departamento de Bienes Patrimoniales del año 2020:



Equipo de trabajo del Departamento de Bienes Patrimoniales, encargados de velar por la custodia y buena utilización de los bienes patrimoniales de esta institución.

1. Inventarios de bienes por departamentos de la Sede principal.
2. Traslado de bienes en desuso de la Sede principal a depósito en Panamá.
3. Registros en el sistema Raman actualizando los bienes de la institución.
4. Traspasos entre departamentos de bienes para su buen uso.
5. Envío de los informes semestrales al Ministerio de Economía y Finanzas.
6. Los Informes mensuales al Departamento de Contabilidad.
7. Se le pasó al Depto. De Avalúo (M.E.F.) el informe de los bienes para el proyecto de Chatarreo.

Departamento de Compras y Proveduría

Objetivo

Coordinar y tramitar todo lo relacionado con la adquisición de bienes y servicios necesarios en la Autoridad, en el tiempo y lugar requerido, en cantidades y calidades adecuadas y conforme a las disposiciones legales, fiscales y administrativas vigentes.

El Departamento de Proveduría y Compras, durante el año 2020 adjudicó 103 contrataciones de bienes, obras y servicios, las mismas fueron refrendadas por la Contraloría General de la República y publicadas en el portal electrónico de Panamá Compras, por un monto de Ciento Noventa y un Mil Doscientos Sesenta y Seis Balboas con 87/100 (B/.191,266.87). Desglosado de la siguiente manera:



El equipo de trabajo del Departamento de Compras y Proveduría.

Unidad Solicitante	Monto
Despacho Superior	3,281.60
Sub. Administrador General	431.21
Secretaría General	26,070.59
Dirección Administrativa	33,890.61
Sección de Almacén	25,210.81
Servicios Generales	700.00
Dirección de Informática	64,853.46
Oficina de Desarrollo Institucional	14,611.70
Recursos Humanos	4,834.25
Relaciones Públicas	16,537.29
Dirección de Operaciones	619.00
Departamento de Seguridad	226.35
TOTAL	B/. 191,266.87

Desde el 8 de junio 2020, mediante cotizaciones en líneas, se tramitaron 84 solicitudes de compras, en la que participaron alrededor de 296 empresas ofertando sus distintas propuestas; promoviendo la participación de manera abierta y transparente, fomentando la competencia y logrando mejores precio para el estado con un ahorro significativo en proporción al precio de referencia.

A través del comité especial de salud e higiene de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, como medidas de protección e higiene del personal y de la institución, se gestionaron compras de insumos, bienes y servicios para el cumplimiento de protocolo de bioseguridad ante el COVID-19., adquiriendo mamparas acrílicas, termómetros digital, dispensadores automáticos de gel, mascarillas, alcohol, toallitas húmedas, entre otros.

Se efectuaron servicio de fumigación y desinfección por nebulización, para las Oficinas de la Autoridad de Pasaportes de Panamá y Sedes regionales.

Sección de Almacén

Objetivo:

Mantener los controles apropiados y los registros actualizados, de las existencias mínimas y máximas de los bienes almacenados, que permitirán la planificación y programación trimestral de las necesidades, tomando en consideración las prioridades o contingencias que se puedan presentar.

En el año 2020, el almacén recibió materiales y suministros a través de 103 órdenes de compra, por un monto de B/ 143,244.43.



Noel Benalcázar y Ninoshca Ogger personal a cargo de la sección de Almacén.

Entrada de Materiales y Suministro al Almacén 2020

	Mes	Monto
	Enero	11,275.44
	Febrero	3,608.01
	Marzo	49,981.17
	Abril
103	Mayo	7,380.58
	Junio	1,440.65
	Julio	4,665.16
	Agosto	13,684.16
	Septiembre	4,673.60
	Octubre	3,809.25
	Noviembre	17,542.50
	Diciembre	25,183.91
	Total	143,244.43

Se tramitó 382 despachos de estos materiales y suministros a las diferentes unidades administrativas y Sedes Regionales por un monto de B/. 55,116.01.

Salidas de Materiales y Suministros al Almacén 2020

	Mes	Monto
	Enero	11,275.44
	Febrero	1,896.93
	Marzo	1,336.67
	Abril
382	Mayo	360.82
	Junio	1,367.36
	Julio	9,062.43
	Agosto	13,013.03
	Septiembre	4,347.35
	Octubre	2,877.94
	Noviembre	3,510.18
	Diciembre	6,067.86
	Total	55,116.01

Sección de Mantenimiento

Objetivo:

Coordinar y supervisar las labores de conservación, mantenimiento y reparación de las instalaciones y equipos de la Autoridad, a nivel Nacional.

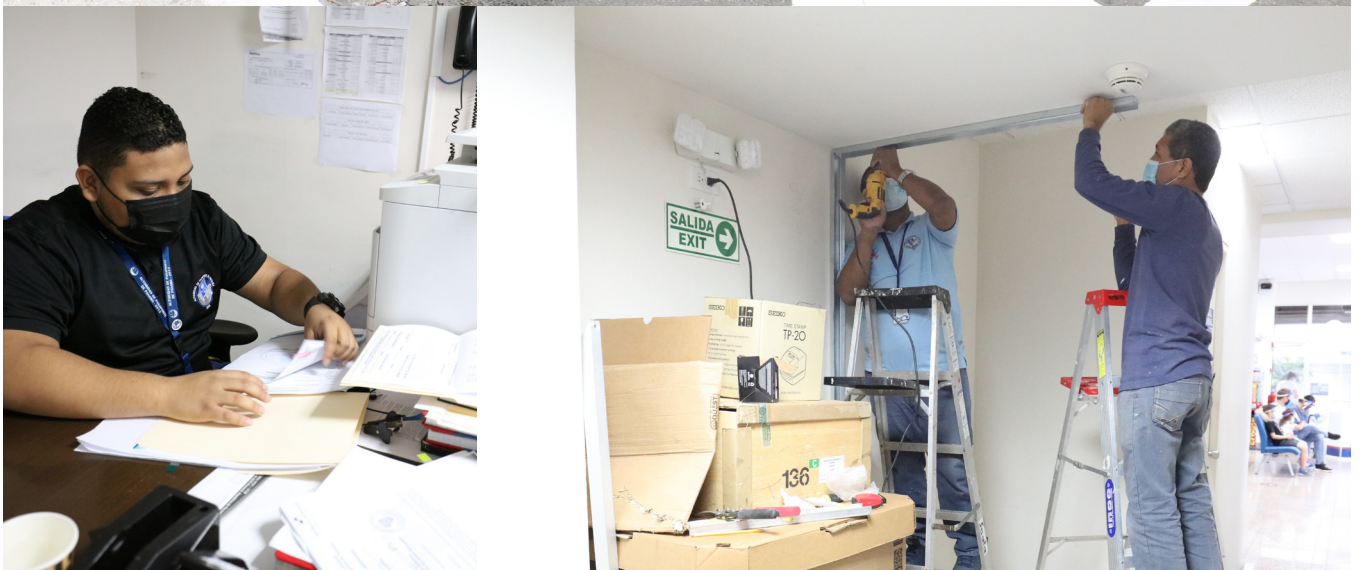
En el año 2020, se realizaron trabajo de mantenimiento y reparaciones en la Sede y Oficinas Regionales.

Se construyó una nueva Oficina de Desarrollo Institucional, con un Costo de B/ 1,813.56 como sigue:

Materiales	1,313.56
Mano de Obra	500.00
Total	1,813.56

Se realizarón adecuaciones físicas en la Oficina del Subadministrador con un costo aproximado de B/.50.00





Equipo de Servicios Generales, encargados de mantener el buen estado de las estructuras de Apap.

Sección de Transporte

Objetivos

En el 2020, se realizaron más de 850 misiones para apoyar las diferentes unidades administrativas de la Institución; para lo cual se recorrieron 108,542 kilómetros, con un consumo de combustible de 8,943.32 (14,328 Litros).



Israel Guerra Jefe de Transporte y su equipo de trabajo.

INFORME DE LA FLOTA VEHICULAR ANUAL 2020

#	VEHÍCULO	INICIO DE KILOMETRAJE DESDE ENERO	FINALIZACIÓN DE KM EN DICIEMBRE	KILÓMETROS RECORRIDOS	LITROS	GALONES	MONTO
1	G09469 Toyota Hi-Ace Blanco-Panel	5,441	6,737	1,296	138.50	36.59	74.81
2	G09470 Toyota Corolla Blanco	18,750	26,798	8,048	926.89	244.85	616.00
3	GO1365 Suzuki APV Blanco	44,945	47,000	2,055	339.24	89.63	245.51
4	GO2794 Toyota Land Cruiser Prado Blanco Perla	126,364	136,905	10,541	1,814.09	479.22	1,148.59
5	GO3024 Toyota Land Cruiser Prado Blanco Perla	183,223	209,915	26,692	3,919.20	1,035.35	2,596.58
6	GO3198 Ford Ranger XL Blanco	53,701	71,913	18,212	1,871.18	494.34	1,070.28
7	GO3761 Toyota Hi Ace Blanco	45,657	58,266	12,609	1,392.35	367.80	789.91
8	GO7702 Suzuki Grand Vitara Blanco	19,385	30,601	11,216	1,501.36	396.61	1,033.25
9	G11934 Prado Attitude Black Mica	0	17873	17,873	2,425.17	640.65	1,368.39
TOTAL				108,542	14,327.98	3,785.04	8,943.32

Ofrecer el servicio de traslado de personas, bienes y documentación a las diferentes unidades administrativas de esta Autoridad.

A la flota vehicular se les realizó los mantenimientos y reparaciones correspondientes.

Se brindó apoyo con los conductores y vehículos al Ministerio de Salud en el programa de trazabilidad en el área Este de la Ciudad de Panamá y parte de la Provincia de Darién.

Se brindó apoyo con los conductores y vehículos al Ministerio de Salud en el programa de trazabilidad en el área Este de la Ciudad de Panamá y parte de la Provincia de Darién.

Departamento de Archivos y Correspondencia

Objetivo

Brindar los servicios de recepción, distribución, información, asistencia técnica, almacenamiento tecnológico, custodia y eliminación de documentos, según su período de caducidad.

Durante el periodo 2020, el Departamento de Archivos y Correspondencia se atendieron alrededor de:

VISITAS	CORREOS	COPA	HOT EXPRESS	DHL	FEDEX	UPS	CONSULADOS	OFICIOS	NOTAS
437	176	19	3	230	57	37	18	141	32



Dirección de Finanzas

Objetivos

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

Es el año 2014 donde inicia su primer año como entidad autónoma y con presupuesto propio. Este año 2020 es nuestro séptimo año como entidad descentralizada, avanzando cada día para lograr la excelencia en cada una de nuestras actividades.

El Ministerio de Economía y Finanzas implemento con esta Autoridad el sistema contable: Solución de Administración Financiera (SAFWEB), el cual utilizamos desde el año 2014 al 2017, para luego emigrar al nuevo sistema ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa)/SAP 2020 actualmente.



Licenciado Eduardo Chong, Director del Departamento de Finanzas y quien tiene la responsabilidad de dirigir los departamentos de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.

El departamento de Contabilidad es el encargado de: devengar todos los compromisos presupuestarios por la adquisición de bienes y servicios de la institución, confeccionar de los informes con la información financiera trimestral, conciliaciones bancarias, registro de los ingresos y las transferencias asignadas anualmente por Ministerio de Economía y Finanzas, transferidas por el Ministerio de Gobierno.

Durante el año 2020 la Dirección de Finanzas gestiona capacitaciones en modalidad virtual para su equipo de trabajo en temas como:



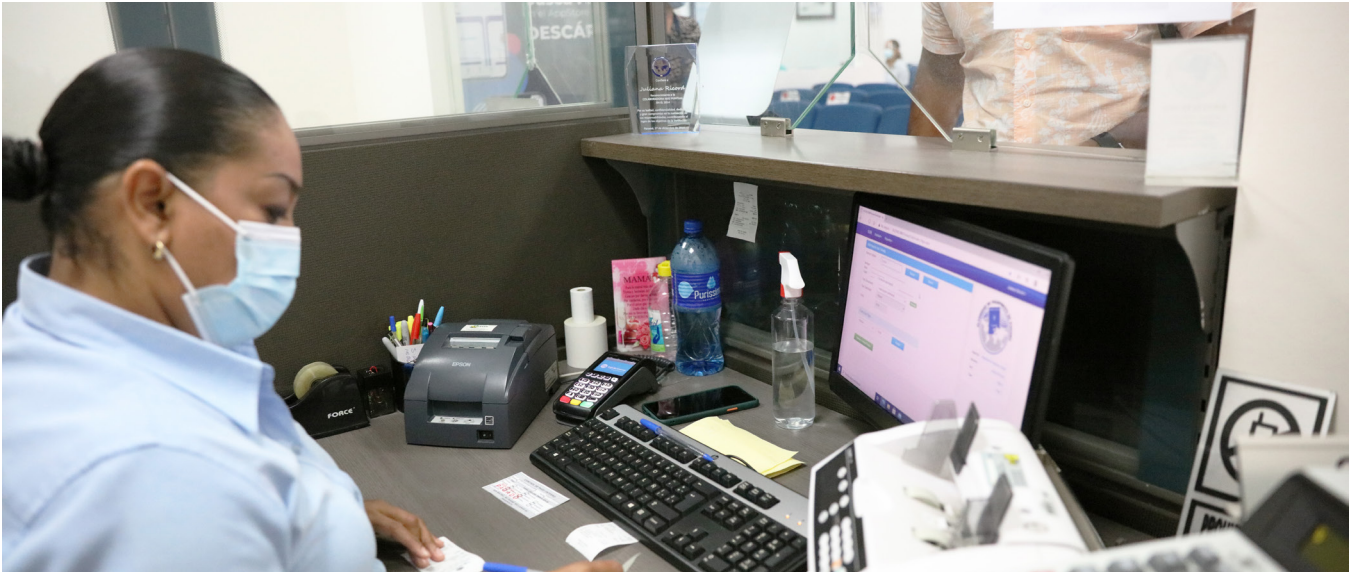
Departamento de Contabilidad y Departamento de Presupuesto.



Eduardo Chong y Equipo de Trabajo.

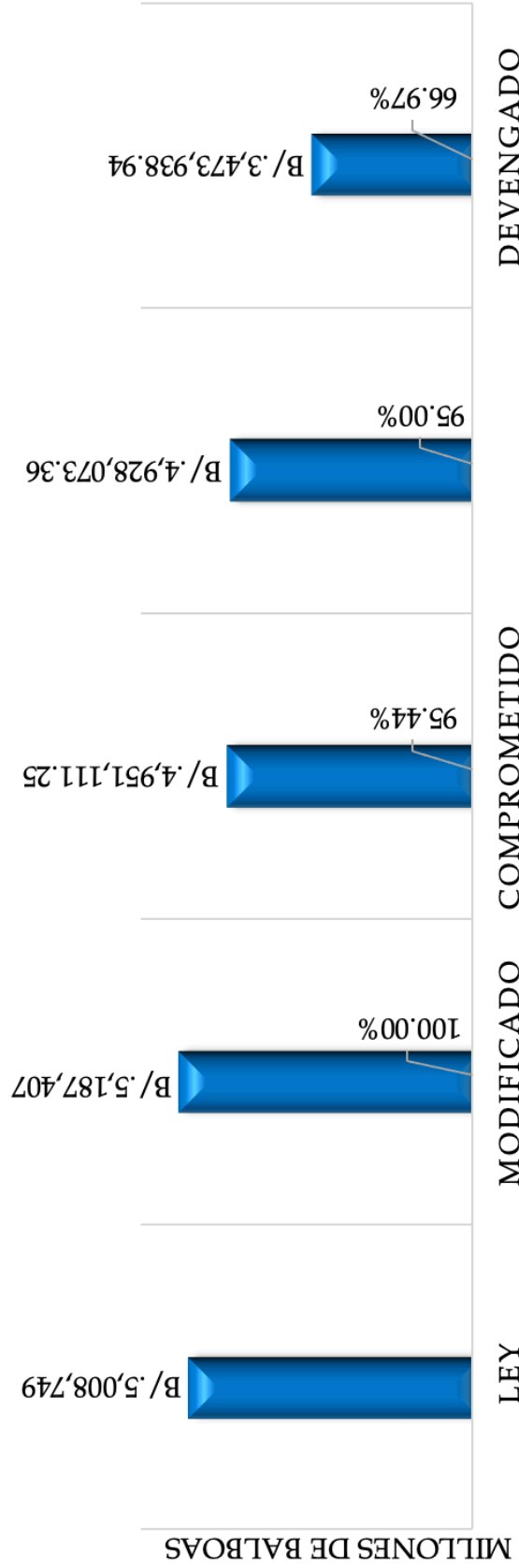
- Unidades técnicas sobre gestión del proceso de inversión pública dictado por el Ministerio de Economía y Finanzas Dirección de Programación de Inversiones.
- Capacitación en el Sistema Contable Istmo de Caja menuda, dictado el Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección Nacional de Contabilidad.
- Nuevas perspectivas de los seminarios de contabilidad gubernamental dictado por la Contraloría general de la Republica, Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad.
- Curso de Modulo de Tesorería, dictado el Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección Nacional de Contabilidad.
- Introducción a las Normas Internacionales de contabilidad para el sector público (NICSP), dictado por la Contraloría General de la Republica, Instituto Superior de Fiscalización, Control y Gerencia Pública.

Departamento de Tesorería



Departamento de Tesorería

AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - DICIEMBRE 2020
SISTEMA SAP (ISTMO)



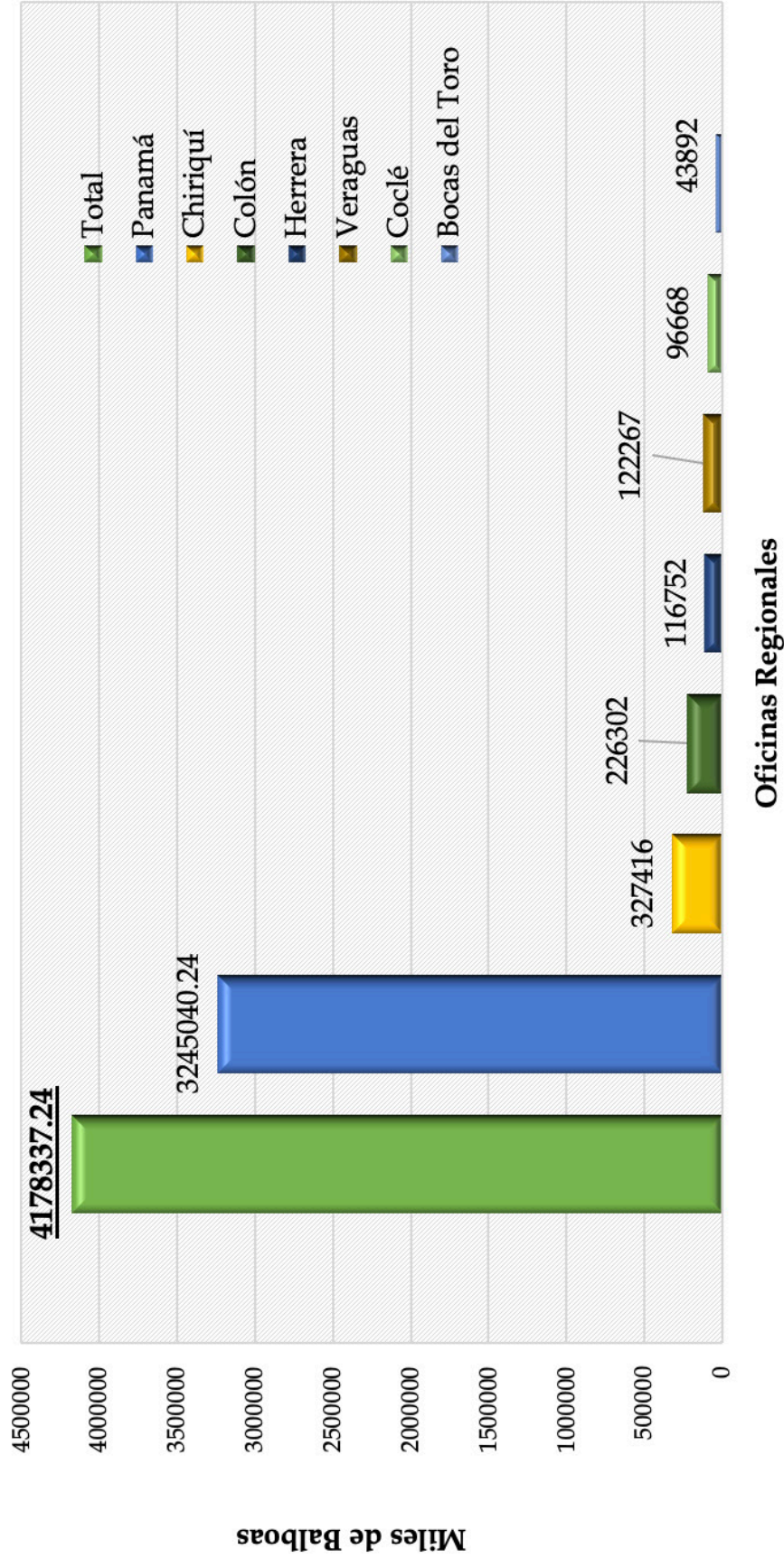
Nota:

Al mes de diciembre de 2020 se refleja un comprometido en servicios personales por la suma de B/.2,369,466.13; sin embargo, se muestra un pagado por la suma de B/.2,318,908.18, por lo que existe una diferencia de B/.50,557.95, lo que representa a un 0.97% de ejecución presupuestaria no reflejada como pagado en el informe emitido del sistema SAP. (Istmo).

En el año 2020 el presupuesto fue modificado, en concepto de:

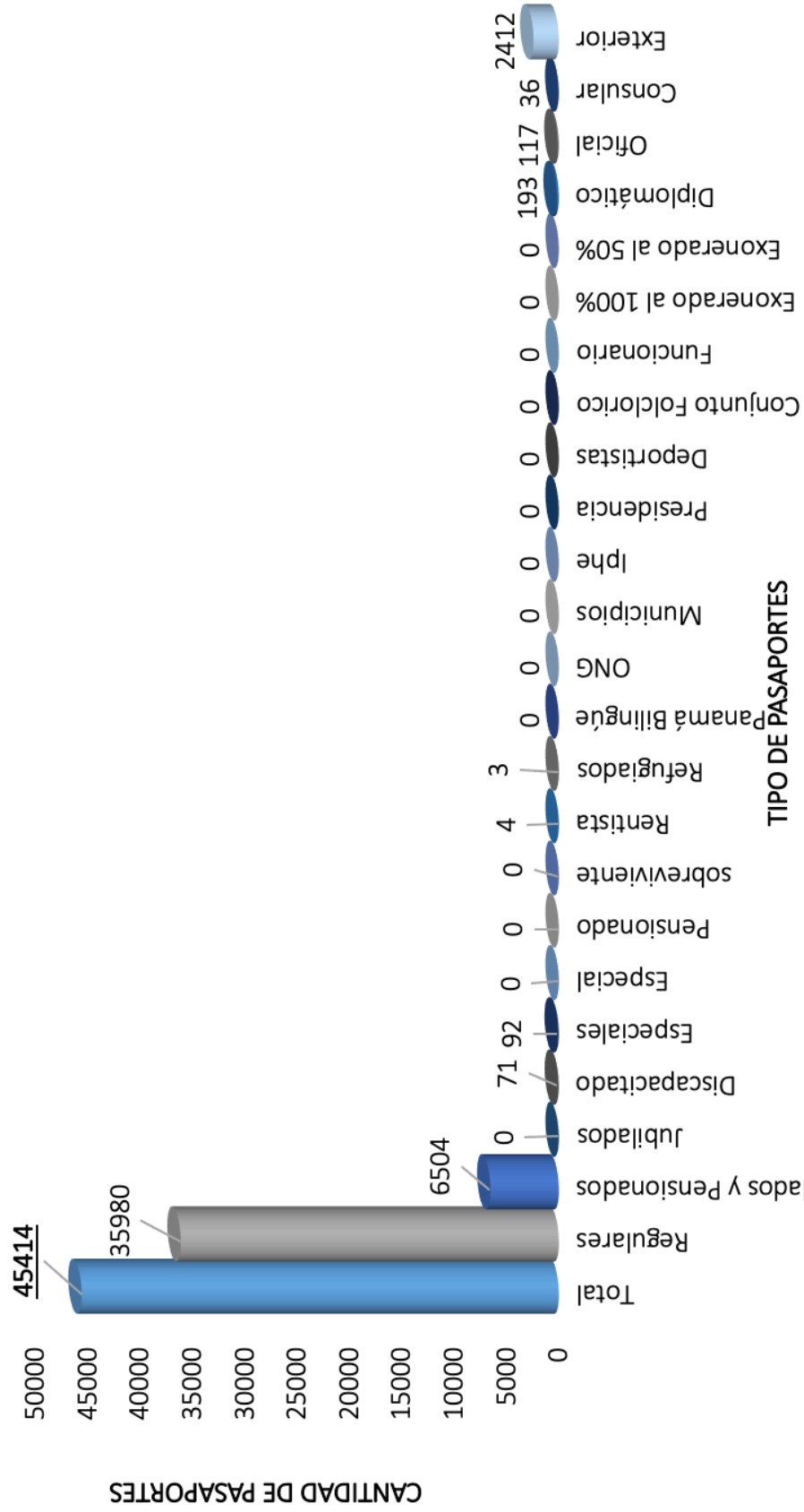
- * Contención de Gasto # 1: efectuada por el MEF el 27 de abril de 2020 por B/.88,844.00 (transacción Contab/2020/8141000601)
- * Contención de Gasto # 2: efectuada por el MEF el 5 de agosto de 2020 por B/.64,619.00 (transacción Contab/2020/8141000793)
- * Traslado Interinstitucional # 1: efectuado por el MEF el 5 de agosto de 2020 por B/.199,935.00 (transacción Contab/2020/8141000848)
- * Traslado Interinstitucional # 2: efectuado por el MEF el 8 de octubre 2020 por B/.151,693.00 (transacción Contab/2020/8141001108)

INGRESOS RECAUDADOS A NIVEL NACIONAL AÑO 2020 PANAMÁ Y OFICINAS REGIONALES



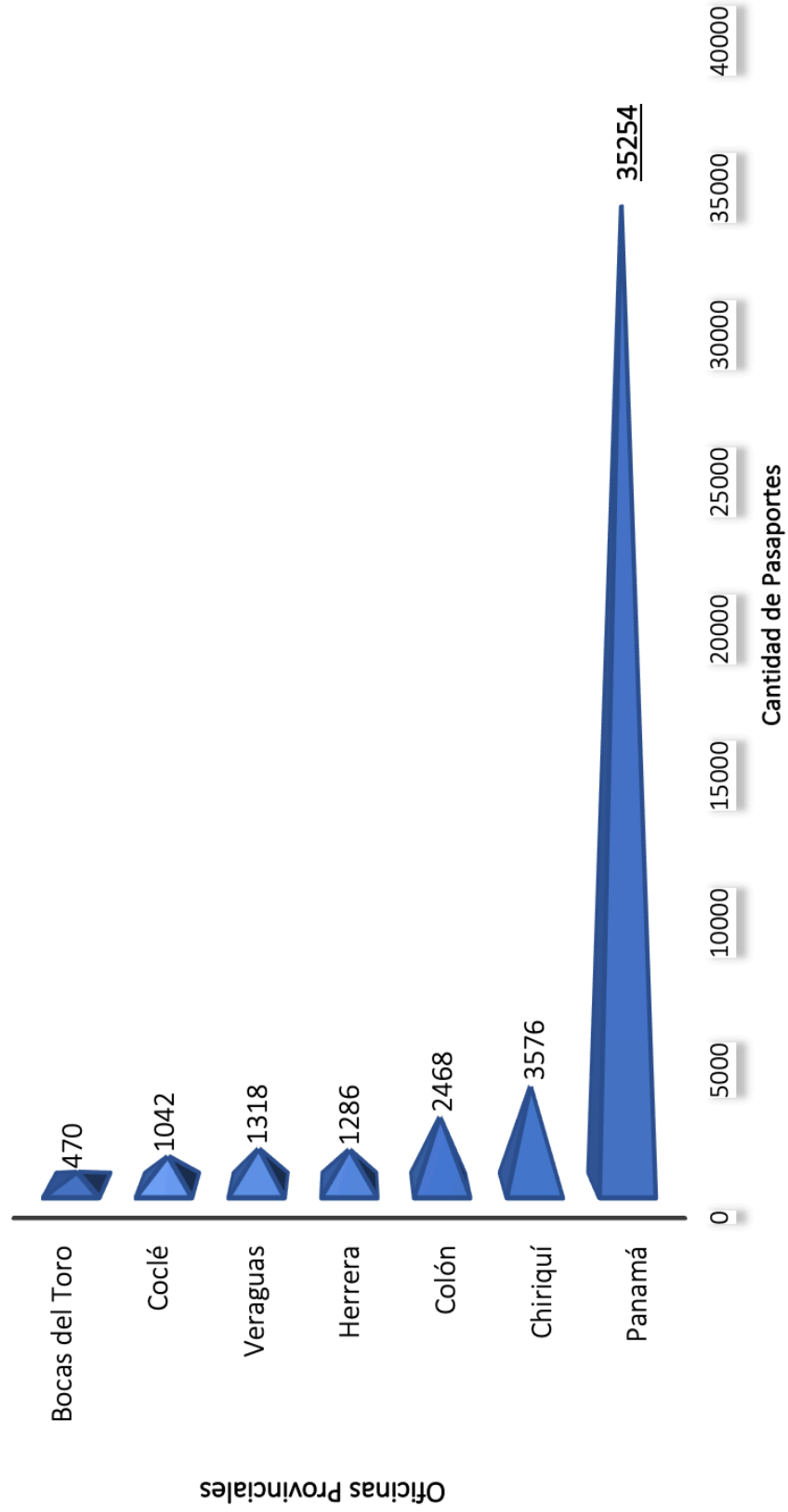
Los Ingresos Recaudados por la Autoridad de Pasaportes de Panamá para el año 2020 es de B/ 4,178,337

**PASAPORTES EMITIDOS A NIVEL NACIONAL
AÑO 2020
POR TIPO DE PASAPORTES**



Para el año 2020, la Autoridad de Pasaportes de Panamá emitió un total de 45,414 pasaportes a nivel nacional.

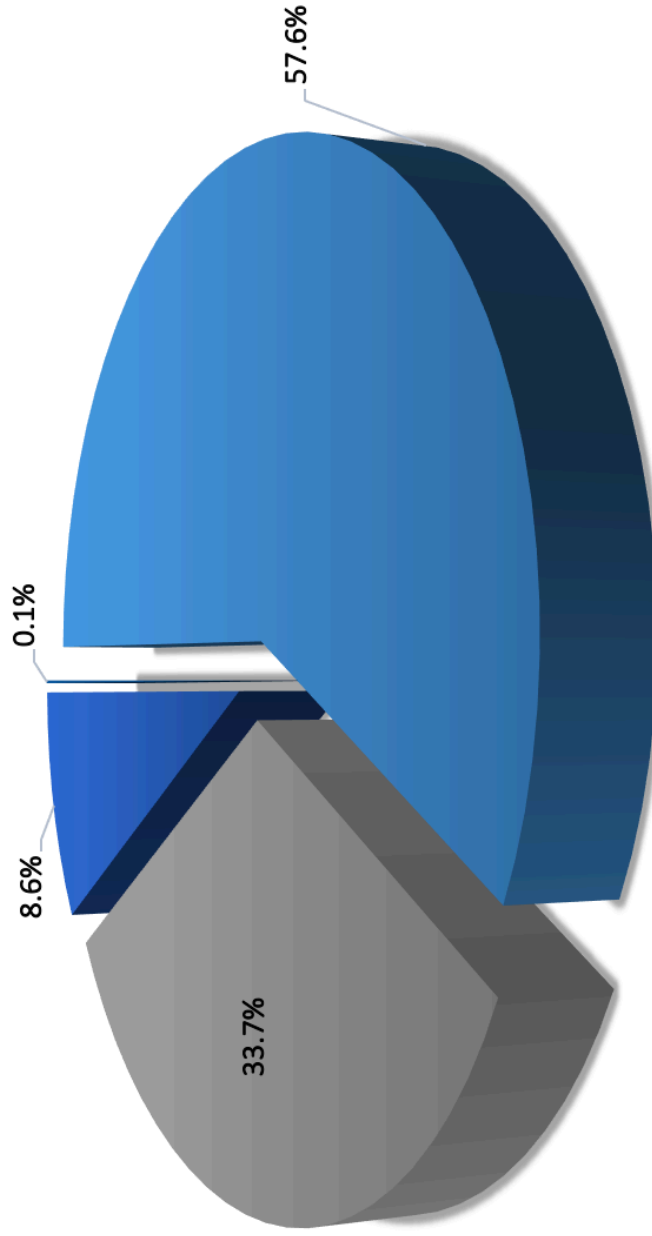
PASAPORTES EMITIDOS A NIVEL NACIONAL
AÑO 2020
PANAMÁ Y OFICINAS REGIONALES



Para el año 2020, la Autoridad de Pasaportes de Panamá emitió un total de 45, 414 pasaportes a nivel nacional.

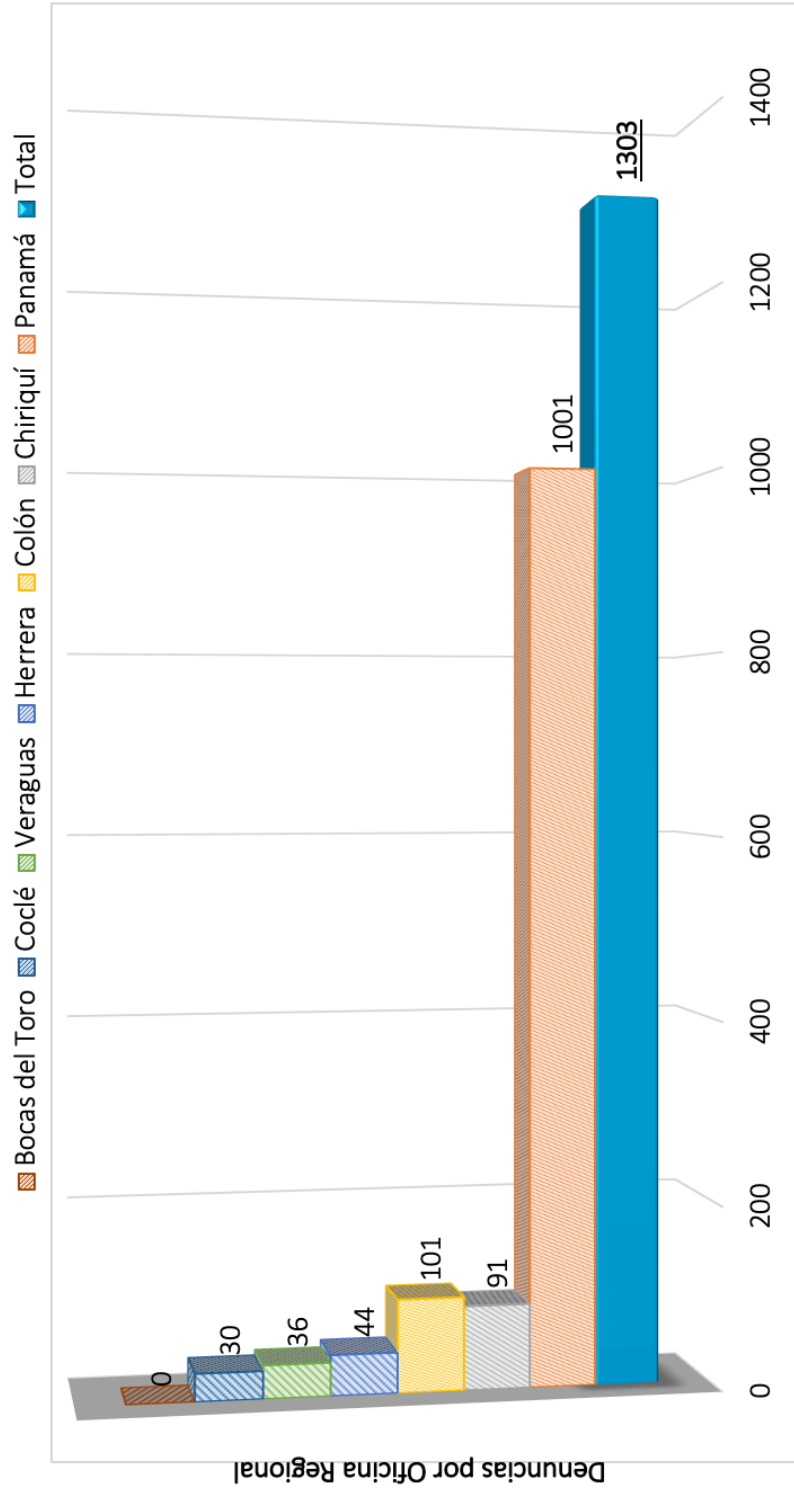
INGRESOS RECAUDADOS A NIVEL NACIONAL AÑO 2020 POR TIPO DE CUENTA, SEGÚN SU RECAUDO

- TESORO NACIONAL (Cobro de pasaportes en efectivo)
- CAJA DE AHORROS (Cobro de pasaportes mediante tarjetas Débito y Crédito)
- FONDO ESPECIAL DE PASAPORTES (Cobros recibidos del Exterior-Consulados por trámites e pasaportes)
- CUENTA GENERAL (Ingresos Varios Recibidos, por cobros por autenticaciones, reposición de documento, salvoconductos y otros)



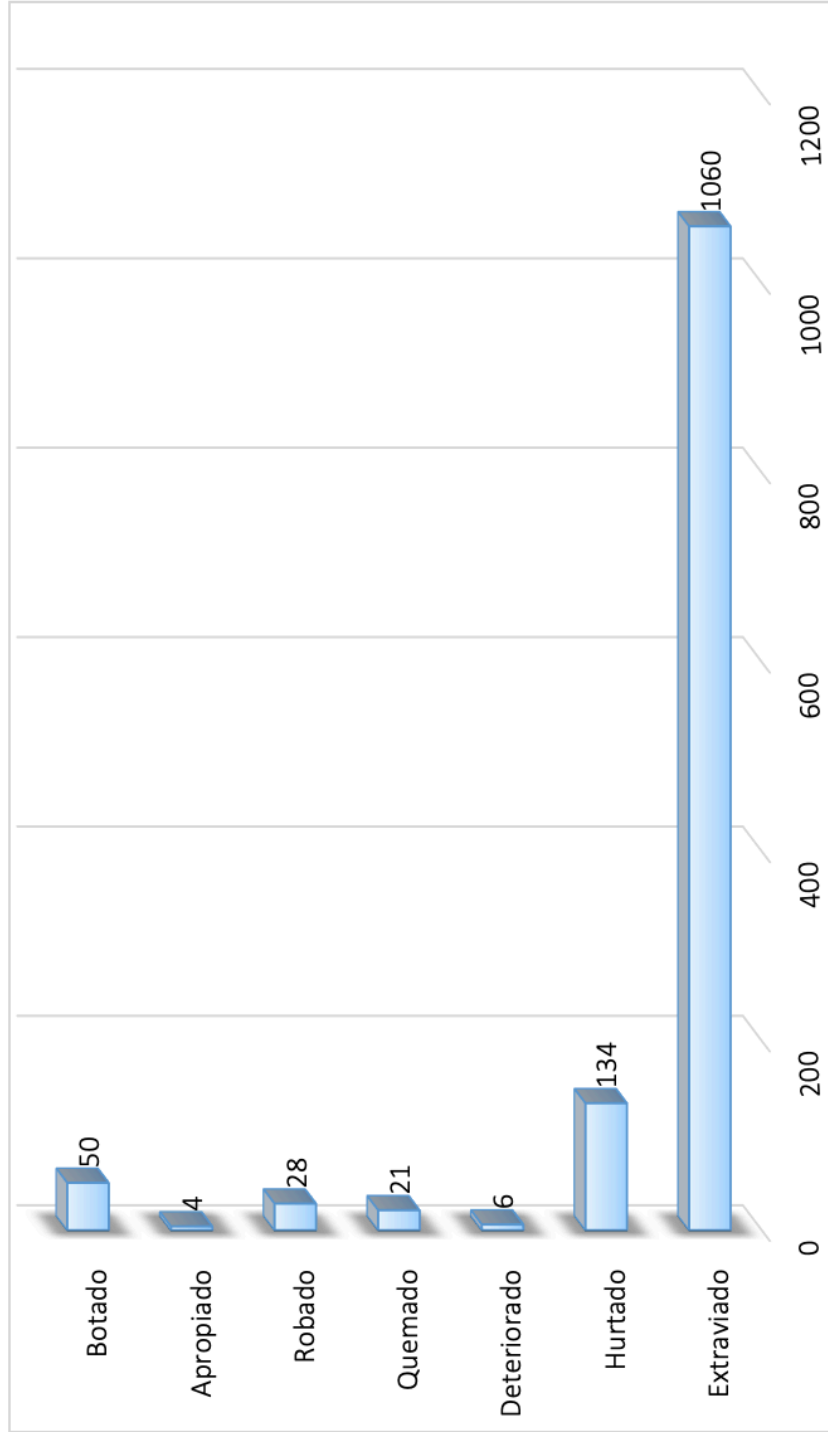
Nota: De los B/4,178,337 que ha recaudado la Autoridad de Pasaportes para el año 2020, el mayor porcentaje de los ingresos se concentra en el cobro de pasaportes en efectivo, con un 59% del total de los ingresos recaudados.

DENUNCIAS RECEPTADAS POR LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL
(DIJ)
AÑO 2020
PANAMÁ Y OFICINAS REGIONALES



En el año 2020, se recibieron un total de 1,303 denuncias ante la Dirección de Investigación Judicial (DIJ)

**DENUNCIAS RECEPTADAS POR LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL (DIJ)
AÑO 2020
POR DIFERENTES CAUSAS**



En el año 2020, se recibieron un total de 1,303 denuncias ante la Dirección de Investigación Judicial (DIJ)

Departamento de Informática

Objetivo:

Brindar un servicio óptimo a fin de satisfacer las necesidades y perspectivas de la entidad para asegurar un uso conveniente de los patrimonios tecnológicos.

En el escenario actual debido a la pandemia provocada por la COVID-19 en las entidades públicas, todas las áreas se han visto afectadas.

La Dirección de Informática, es una de las áreas con mayor demanda. El contexto oportuno ha dejado clara la necesidad de ver dicha área como un aliado importante para la institución.

Como se ha mencionado anteriormente, el Departamento de Informática, ha desempeñado un rol importante dentro de la institución, tiene ocupaciones claramente definidas.



Ingeniero Juan Saldaña Jefe la Dirección de Informática.

Principales funciones de la Dirección de Informática:

- Administrar y coordinar las actividades importantes y operativas que en materia de tecnologías de información.
- Monitoreo de la red institucional, que ofrezca eficiencia, en las asignaciones que requieran conectividad y transmisión de datos.
- Ofrecer el soporte técnico a los usuarios de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, que utilizan los recursos informáticos.
- Brindar el mantenimiento preventivo y correctivo computacional de la institución; de los dispositivos activos de la red de la Autoridad.



Mantenimiento del equipo del VIP.

- Ayudar técnicamente a las diferentes unidades solicitantes en materia de adquisición de equipo informático, sistemas, servicios automatizados, programas, telecomunicaciones, redes.

- Promover la adaptación de las tecnologías de la informática mediante métodos de capacitación.

A continuación, le detallamos la gestión realizada durante este período 2020:

1. Red Computacional

La entidad ha aumentado su red computacional cuenta con equipos operativos y administrativos inventariados, los cuales en su gran mayoría fueron obtenidos en la gestión realizada entre el período 2019 y 2020 avalados por los contratos realizados por la institución y registrados por el Departamento de Bienes Patrimoniales.

2. Mesa de ayuda

A todos los equipos se les atienden mediante solicitudes y/o incidencias de servicios relacionados con las Tecnologías de Información de los usuarios contamos con un sistema de Mesa de Ayuda.

Que atienden casos tales como:

- Responder a las preguntas y problemas de los usuarios
- Servir de apoyo en los problemas relacionados con el software y hardware.



Desde el área de Data Center de la sede de la Autoridad de Pasaportes de Panamá reunión de equipo de trabajo.

3. Mantenimiento Preventivo

Este se realiza mediante la limpieza de los equipos y sus componentes internos y externos. En cuanto a los dispositivos de software se colocan las últimas actualizaciones de Microsoft Windows a la fecha. Se actualiza el sistema operativo, se instalan los programas y licencias que se manejan en la institución de acuerdo al área de asignada.



Verificaciones periódicas del equipo este en óptimas condiciones.

4. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Para mejorar la seguridad informática de la entidad, se realiza la compra de un nuevo firewall para la seguridad perimetral en las redes, a través del monitoreo inquebrantable del tráfico de la información.

5. Renovación del certificado SSL (Secure Socket Layer)

La seguridad de este certificado les confirma a los usuarios que el sitio es legítimo, real y confiado para ingresar datos personales, al usar un certificado de seguridad nuestros datos están encriptados por lo tanto el traspaso es seguro. La Autoridad de Pasaportes de Panamá, cuenta con el certificado SSL en su sitio web y en varios subdominios institucionales.

6. Intranet

La Intranet de la Autoridad de Pasaportes, es una red de computadoras de uso exclusivo de nuestra organización, es una comunicación interna.

A lo largo de este periodo de pandemia por la Covid-19, en la página se ha colocado la información necesaria relacionada a las medidas implementadas por el Ministerio de Salud, para salvaguardar a los servidores públicos de nuestra institución. Así como las actividades realizadas por la institución, relacionadas con la situación actual y otras (fechas de cumpleaños, eventos, documentos.)

7. Licenciamiento

La Dirección de Informática, ha adquirido software licenciados para instalarlos de acuerdo a la necesidad de los diferentes departamentos de la sede principal como las regionales de la autoridad.

- Microsoft
- Antivirus ESET

8. Nagios

El software de monitoreo de los servidores existentes en la APAP donde se visualiza el uso de recursos y envía notificaciones vía email de alertas o caídas de dichos servidores.



Equipo de Informática monitoreando los equipos de la institución.

El constante monitoreo de la red para estar al tanto el estado de los sistemas informáticos en tiempo real para predecir posibles inconvenientes.

La detección de incidentes y la génesis es clave para mantener en buen estado los sistemas. También permite conocer el estado de las instalaciones y comprobar cómo están los activos informáticos más críticos.

•Fluyapp

Una pandemia que ha demostrado que aquel que no estaba listo para dar respuesta a los retos que esto implicó para la humanidad. Fluyaap, es una app móvil para solicitar turnos de atención y reservar citas a través de un smartphone, así evitar las aglomeraciones de usuarios que acuden a realizar su trámite de pasaporte.

La Autoridad de Pasaporte de Panamá (APAP), adquirió esta aplicación disponible en Google Play y App Store, que permite a los usuarios que solicitar su trámite de pasaporte por medio de un sistema de citas de forma fácil, rápida, segura y sin hacer filas.

Proyectos a futuro

1.Creación y operación de la Regional de la Autoridad de Pasaportes en la Provincia de Panamá Oeste.

Este proyecto se encuentra en una etapa de estudios que ha sido pausado debido a la situación de emergencia nacional, se espera que su proyección se ajuste a las necesidades de esta provincia para desempeñar el rol que distingue a nuestra institución como lo dice su lema eficacia, calidad y seguridad.

Se ha proyectado la adquisición de equipos y nueva tecnología de los diferentes sistemas, debido a los precedentes de la pandemia del COVID-19, nos encontramos en una pausa momentánea.

Dirección de Operaciones

Objetivos

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

Misión

Realizar el trámite del pasaporte electrónico con eficacia y eficiencia, brindando un trato ágil en la entrega del documento de viaje a nivel internacional en cada puerto migratorio que visite nuestros conciudadanos panameños.

Visión

Lograr ser una Autoridad proyectada a brindar un servicio diligente y preciso en el trámite del documento de viaje a cada usuario panameño, de manera eficaz y expedita. Cumpliendo con los parámetros de seguridad y las normas legales conforme a los controles de calidad total.



Licenciado Eduardo López Director de Operaciones encargado de coordinar, supervisar y atender las actividades de trabajo del área de Información y los Departamentos de Plataforma, VIP, Exterior, Entrega y Producción.

Área de Información

La Autoridad de Pasaportes de Panamá se compromete en brindar a cada una de las personas que visitan nuestras oficinas, un servicio que se distingue por la calidad de servicio y atención que se dispensa.

El área de información es una de las primeras etapas de atención a nuestros usuarios, desde este espacio nuestro personal se encarga de orientar a las personas y designarles un turno de atención según el tipo de trámite que vayan a realizar y manteniendo en todo momento presente nuestro lema: eficacia, calidad y seguridad.



Departamento de Plataforma

Área de trabajo donde el personal tiene la responsabilidad de atender a nuestros usuarios y realizar el trámite a los panameños que se presentan a solicitar su pasaporte por primera vez o renovación en la sede de la Autoridad de Pasaporte de Panamá.



Equipo de Trabajo del área de plataforma.

Área de Vip

Sección encargada exclusivamente del trámite de pasaporte de personas con prioridad, ya sea discapacitados, jubilados, altos funcionarios, casos de emergencia o citas programadas por la aplicación móvil Fluyapp.



Departamento de Exterior

El Departamento de Exterior encargado de tramitar las solicitudes de renovación de pasaportes desde el exterior a través de más de 120 consulados acreditados, recibe expedientes a diarios.

Las oficinas consulares son los únicos entes oficiales autorizados para expedir los pasaportes a los panameños que necesitan ingresar al país o renovar este documento desde el exterior.

Las solicitudes de pasaportes deben ser revisados si cumple con los requisitos para su expedición en las oficinas consulares.



Revisión del Pasaporte, antes de ser enviados a los Consulados.



Equipo del Departamento de Exterior verifican cada caso enviado por los Consulados, para la emisión del pasaporte en el extranjero.

**INFORME ANUAL DE PASAPORTES
DEL AÑO 2020
DEPARTAMENTO DE EXTERIOR**

TRÁMITES MANUALES DEL 2020	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
TRÁMITES INGRESADOS	189	197	132	0	126	111	194	263	332	326	297	208	2,375
TRÁMITES IMPRESOS	171	201	149	12	97	92	197	238	335	302	320	292	2,406
LA DIFERENCIA DE LOS TRÁMITES INGRESADOS E IMPRESOS ES DE 31 PASAPORTES A RAZÓN DE LAS SUBSANACIONES DE EXPEDIENTES DE AÑOS ANTERIORES													

TRÁMITES EN LÍNEA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ANUAL
HOUSTON	17	13	9	0	10	6	15	15	17	7	22	8	139
LOS ANGELES	21	21	6	8	1	0	0	0	0	0	0	0	57
MIAMI	14	45	8	17	0	0	2	3	4	18	28	9	148
NEW ORLEANS	6	9	8	0	1	1	0	0	2	1	3	2	33
NEW YORK	29	15	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	59
WASHINGTON	7	5	10	0	10	0	4	3	3	10	1	3	56
HONG KONG	12	3	2	0	0	5	6	2	3	1	2	0	36
BARCELONA	7	3	5	0	1	3	5	5	4	16	12	13	74
MADRID	12	13	9	0	0	2	16	22	17	15	19	9	134
PASAPORTES TRAMITADOS	125	127	71	26	23	17	48	50	50	68	87	44	736
TOTAL DE PASAPORTES MANUALES Y EN LÍNEA TRAMITADOS EN EL 2020													3,111

INFORME ANUAL DE PASAPORTES
DEL AÑO 2020
DEPARTAMENTO DE EXTERIOR
CONSULADOS CON MAS TRÁMITES EMITIDOS

TRÁMITES MANUALES		TRÁMITES EN LÍNEA			
ESTADOS UNIDOS	NEW YORK	341	USA - MIAMI	148	
	LOS ANGELES	147			
	TAMPA	145			
CENTRO Y SURAMÉRICA	MÉXICO	110	USA - HOUSTON	139	
	CANADÁ	88			
	COSTA RICA	70			
ASIA, ÁFRICA Y OCEANÍA	CHINA	214	ESP - MADRID	134	
	EMIRATOS ARABES	50			
	ISRAEL	48			
EUROPA	ESPAÑA	71			
	ALEMANIA	66			
	GRAN BRETAÑA	53			

**CONTROL DE SOLICITUDES DE PASAPORTES EMITIDOS
DEL AÑO 2020
DEPARTAMENTO DE EXTERIOR
CONSULADOS DE ESTADOS UNIDOS**

CONSULADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CONFINAMIENTO POR PANDEMIA			TOTAL
										OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
HOUSTON	3	10	7		1	9	1	17	5	5	15	4	77
NEW ORLEANS	2				7	3	6	6	6	5	5		40
WASHINGTON		16	11		21	5	14	10	17	13	8	14	129
LOS ANGELES	8	7	11		7	7	12	12	14	28	19	22	147
TAMPA	15	7	7		11	2	33	15	19	14	7	15	145
MIAMI		5	1				4	11	11	16	4	9	61
NEW YORK USA	32	33	22		6		19	26	75	54	64	10	341
PHILADELPHIA	2	1			3	2	1	1	5	4	2	6	27
TOTALES	0	28	40	0	0	47	26	66	60	61	65	54	967

967 PASAPORTES EMITIDOS EN EL AÑO 2020 EN ESTADOS UNIDOS

CONTROL DE SOLICITUDES DE PASAPORTES EMITIDOS
DEL AÑO 2020
DEPARTAMENTO DE EXTERIOR
CONSULADOS DE ASIA, ÁFRICA Y OCEANÍA

CONSULADOS	CONFINAMIENTO POR PANDEMIA												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AUSTRALIA	2				3		2	1					8
EGIPTO			1							7	1		9
EMIRATOS ARABES UNIDOS	3	8	2		3		5	10	9	7	3		50
QATAR						2							2
FILIPINAS	1	1				3			1				6
INDIA	1	2				3	1				4	1	12
INDONESIA										1			1
ISRAEL	1	6				3	4	6	3	2	11	12	48
JAPÓN	1	3			2	1	1	4	1	1	2		16
JORDANIA	10		7			1	3	1	1	1		3	27
MARRUECOS													2
TAILANDIA										1		1	1

CONSULADOS	CONFINAMIENTO POR PANDEMIA												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
COREA DEL SUR	2					1	1	3					7
SINGAPUR						2			2				4
LIBANO	7	16	2			1	4	6	2	1	1	2	42
CHINA	15	4	6		22	15	19	45	10	29	32	17	214
RUSSIA	3					2		1	3		4		13
SUDÁFRICA			1						1	1			3
TURQUÍA										1	3	1	5
VIETNAM		2			1								3
TOTALES	27	22	9	0	23	21	24	55	18	32	40	20	291

473 PASAPORTES EMITIDOS EN EL AÑO 2020 EN ASIA, ÁFRICA Y OCEANÍA

**CONTROL DE SOLICITUDES DE PASAPORTES EMITIDOS
DEL AÑO 2020
DEPARTAMENTO DE EXTERIOR
CONSULADOS DE CENTRO Y SURAMÉRICA**

CONSULADOS	CONFINAMIENTO POR PANDEMIA												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ARGENTINA		6	4			1		2	3	4	1	6	27
BELICE									1				1
BOLIVIA								2	2	1	1		6
BRASIL	2							2				2	6
CANADA	11	4	4			10	8	6	13	2	23	7	88
COLOMBIA	8	3	7		9			1	7	8	6	7	56
COSTA RICA	10	14				14		3	11	10	8		70
CUBA												1	1
CHILE	1	2						4	3	6	5	2	23
ECUADOR	1		11			4	3	4	8	5	7	4	47
EL SALVADOR	2	3						3	3	2	5	6	24
GUATEMALA	1		2			1	2	5	2	2	2	6	23

CONSULADOS	CONFINAMIENTO POR PANDEMIA												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
HAÍTÍ	1												1
HONDURAS	1								4	4	1		10
JAMAICA	1	1								1		1	4
MÉXICO	10	5	9		7	4	14	13	17	11	6	14	110
NICARAGUA	1							2	2			2	7
PERÚ	1					2	1		2	2			8
PARAGUAY											1		1
URUGUAY										1			1
REPÚBLICA DOMINICANA	6	3	1							9	1	6	26
TRINIDAD Y TOBAGO									2		3		5
VENEZUELA	2		2				2		11			2	19
TOTALES	59	35	36	0	16	35	30	43	85	69	71	60	564

564 PASAPORTES EMITIDOS EN EL AÑO 2020 EN CENTRO Y SURAMÉRICA

**CONTROL DE SOLICITUDES DE PASAPORTES EMITIDOS
DEL AÑO 2020
DEPARTAMENTO DE EXTERIOR
CONSULADOS DE EUROPA**

CONSULADOS	CONFINAMIENTO POR PANDEMIA												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ALEMANIA	2	11	3		4	7	2	8	7	11	8	3	66
AUSTRIA		2							2	1	1		6
BÉLGICA											1	5	6
DINAMARCA	1							1	2		2		6
ESPAÑA	8	7	1		11	1	2	5	19	6	8	3	71
FRANCIA		3	4			5	3	7	6	6			34
GRAN BRETAÑA	3	3	5		4	2	1	7	1	15	5	7	53
HOLANDA	3						3		5	4	2	1	18
ITALIA	3	4				4	4	6	3	13	1	2	40
NUEVA ZELANDA		1								2	1		4
POLONIA	1									1	4		6
PORTUGAL	1	1			1			3	2	1		3	12
SUECIA							3		6	3	5	1	18
SUIZA		3	1		1	2	9			4	3		23
GRECIA					2			3	2		1		8
TOTAL	22	35	14	0	23	21	27	40	55	67	42	25	371

371 PASAPORTES EMITIDOS EN EL AÑO 2020 EN EUROPA

Producción

Departamento donde llegan los datos procedentes del trámite de captura de datos ejecutados tanto en la sede principal como en provincias, cancillería y consulados.

El área de producción los datos son transformados para ser asignados a las máquinas de personalización y luego de ser impresas, cada libreta pasa por la sección de control de calidad, donde se verifica que los datos en el pasaporte no tengan errores y puedan completar el ciclo de confección de pasaportes.



Personal del Departamento de Producción.

AUTORIDAD DE PASAPORTE DE PANAMA
CUSTODIA DE VALORES
PASAPORTES ESPECIALES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2020

MESES	RENTISTA	CANCELLERIA				REFUGIADOS	TOTAL
		DIPLOMATICO	OFICIAL	CONSULAR	TOTAL		
ene-19	0	33	54	3	2	92	
feb-19	0	28	31	7	0	66	
mar-19	3	18	5	8	0	34	
abr-19	0	1	0	0	0	1	
may-19	0	0	0	0	0	0	
jun-19	0	0	0	0	0	0	
jul-19	0	18	9	6	0	33	
ago-19	0	16	0	2	0	18	
sep-19	0	21	0	3	0	24	
oct-19	0	23	4	3	1	31	
nov-19	0	22	6	3	0	31	
dic-19	1	12	10	1	0	24	
TOTAL	4	192	119	36	3	354	

Departamento de Entrega

Sección del área de operaciones donde los pasaportes de trámites regulares procedentes del departamento de producción, son ordenados por fecha y entregados a su propietario.



Departamento encargado de garantizar la entrega de pasaporte electrónicos de manera eficiente.

Direcciones Regionales

Objetivo:

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

La Autoridad de Pasaportes de Panamá cuenta con seis oficinas regionales en el país, entre ellas: Bocas de Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera, Veraguas.

Actualmente se registran avances en las gestiones para dar apertura durante el 2020, a la nueva sede regional en la Décima Provincia.

Las oficinas regionales de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, son espacios destinados a trámites operativos como lo son la captura de datos y el proceso de entrega de los pasaportes que son producidos, empacados y enviados a las provincias por valijas.

Actividades en las Regionales



Actividades en las Regionales



Actividades en las Regionales



Desfile de Las Mil Polleras



La Autoridad de Pasaportes de Panamá se hizo presente en la celebración de la décima versión del Festival de las Mil Polleras 2020 en la ciudad de las Tablas provincia de Los Santos, con una delegación presidida por el Administrador General Lcdo. Omar Ahumada R.

Jornada de capacitación en materia tecnológica



Funcionarios de la Autoridad de Pasaporte de Panamá, participan en jornada de capacitación con el fin de promover y mejorar su rendimiento en materia tecnológica.

Jornada de vacunación



Autoridad de Pasaporte de Panamá, realizó jornada de vacunación a sus colaboradores, donde se aplicaron vacunas contra el tétano, neumococo, rubiola y sarampión, como medida de prevención.

Capacitación de Primeros Auxilios



Funcionarios de la Autoridad de Pasaportes se capacitan sobre primeros auxilios y seguridad.

Medidas de Bioseguridad



Entrega de artículos de higiene y aseo personal, a fin de prevenir el contagio del COVID-19.

Medidas de bioseguridad en Apap



Tomando en cuenta las medidas de bioseguridad la Autoridad de Pasaportes de Panamá, realiza periódicamente limpieza y desinfección de todas sus áreas a nivel nacional.

Reunión con Directivos del Ifarhu



Donaldo Sinisterra y Kiria Ayarza de la Dirección de Planificación del IFARHU se reunieron con funcionarios de APAP, con la finalidad de conocer el proceso de cómo la antigua dirección de pasaportes elevó su rango a "Autoridad".

Visita símbolos patrios



Equipo de la Autoridad de Pasaporte de Panamá recibió la visita de Vladimir Berrio Director de la comisión nacional de los símbolos de la nación.

Cajero automático



Con el propósito de facilitar a los funcionarios y usuarios las transacciones bancarias la Autoridad de Pasaportes de Panamá, gestionó un cajero automático del Banco Nacional de Panamá, y la Sede Central de APAP.

Visita del Minsa



Visita de funcionarios del Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y de la Dirección de Carrera Administrativa con la finalidad de verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad

Día del Trabajador Manual



En el marco de la celebración del “Día del Trabajador Manual”, funcionarios de esta institución recibieron un pequeño agasajo.

Mes de la Cinta Rosada



“Uniendo Fuerzas Contra el Cáncer”, apoyamos campaña de la cinta rosada.

Créditos

Elaborado por personal del Departamento de Relaciones Públicas, en la Sede de la

Autoridad de Pasaportes de Panamá integrado por:

Lcda. Yarelis Ureña - Jefa de Relaciones Públicas

Lcda. Grace Rivera - Relacionista Pública

Lcdo. Daniel Pérez - Diseño Gráfico - Fotógrafo