

**AUTORIDAD
DE PASAPORTES
DE PANAMÁ**

Memoria 20
Anual 18

"Celebrando los 500 años de Fundación de la Ciudad de Panamá"



Memoria Anual 2018

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- 2727 y 521- 2728

Administración General	521-2781
Subadministración	521-2771
Secretaría General	521-2731
Auditoría Interna	521-2752
Relaciones Pública	521-2783
Dirección Administrativa	521-2784
Asesoría Legal	521-2732
Dirección de Finanzas	521-2759
Informática	521-2711
Recursos Humanos	521-2754
Dirección de Operaciones	521-2778

OFICINAS REGIONALES

Chiriquí	(507) 728 - 1396 / 1398
Coclé	(507) 906 - 0116 / 0118
Colón	(507) 521 - 2730 / 2739
Herrera	(507) 913 - 0098 / 0099
Veraguas	(507) 935 - 0100 / 0102

FOTO DE PORTADA CORTESÍA DE LA AUTORIDAD DE TURISMO



Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República





Licenciada
Gisela María Chung Aguilar
Administradora General





Licenciado
Omar Alexander Cornejo
Subadministrador General





Licenciado
Pablo Aguirre
Secretario General



Índice De Contenido

MENSAJE DE LA ADMINISTRADORA GENERAL

FUNDAMENTO LEGAL

Misión y Visión

Organigrama

SECRETARIA GENERAL

NIVEL ASESOR

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Auditoría Interna
- Oficina de Relaciones Públicas
- Oficina de Desarrollo Institucional

NIVEL AUXILIAR DE APOYO

- Dirección de Administración
- Dirección de Finanzas
- Dirección de Informática

NIVEL OPERATIVO

- Dirección de Operaciones
- Regionales



Mensaje Institucional

Cumpliendo con el Artículo 26 de la Ley 6 de 2002, la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), presenta a consideración de la Honorable Asamblea Nacional, la Memoria Institucional correspondiente al Año Fiscal 2018.

Esta Memoria 2018, muestra los resultados de la labor que desarrollamos en la Autoridad de Pasaportes, con el compromiso de dar un servicio de primera a nuestros usuarios y tener un pasaporte electrónico para estar a la vanguardia con los estándares internacionales.

Todas estas metas se han logrado a través de nuestros equipos tecnológicos de calidad protegiendo la información que posee el pasaporte electrónico, así como del Recurso Humano que labora en la Autoridad de Pasaportes.

Este año 2018, obtuvimos un trámite de 109,728 pasaportes electrónicos tanto a nivel nacional como en el exterior, obteniendo una recaudación de Diez Millones Sesenta Un Mil Quinientos Treinta y Seis (B/. 10,061,536.00) aportados al Tesoro Nacional.

Se efectuó la licitación para pasaportes electrónicos, adjudicándose este al consorcio ID PASS, el contrato para el suministro de seiscientos mil libretas, de la nueva generación de pasaportes electrónicos a un valor de Seis Millones Trecientos Mil Cincuenta y tres balboas (B/. 6,300,053.00) las que estarán listas para el 2019.

Como parte del plan de modernización de la institución, iniciamos el proyecto de digitalización de documentos con el objetivo de optimizar espacio y ahorrar papelería, hasta la fecha se han digitalizado unos 60,369 expedientes con un total de 533,170 hojas.

Hemos instalado módulos que se utilizarán para realizar campañas internas y medir la satisfacción del servicio al cliente, todo esto en busca de mejorar nuestros servicios en beneficio de los que tramitan pasaportes.

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).

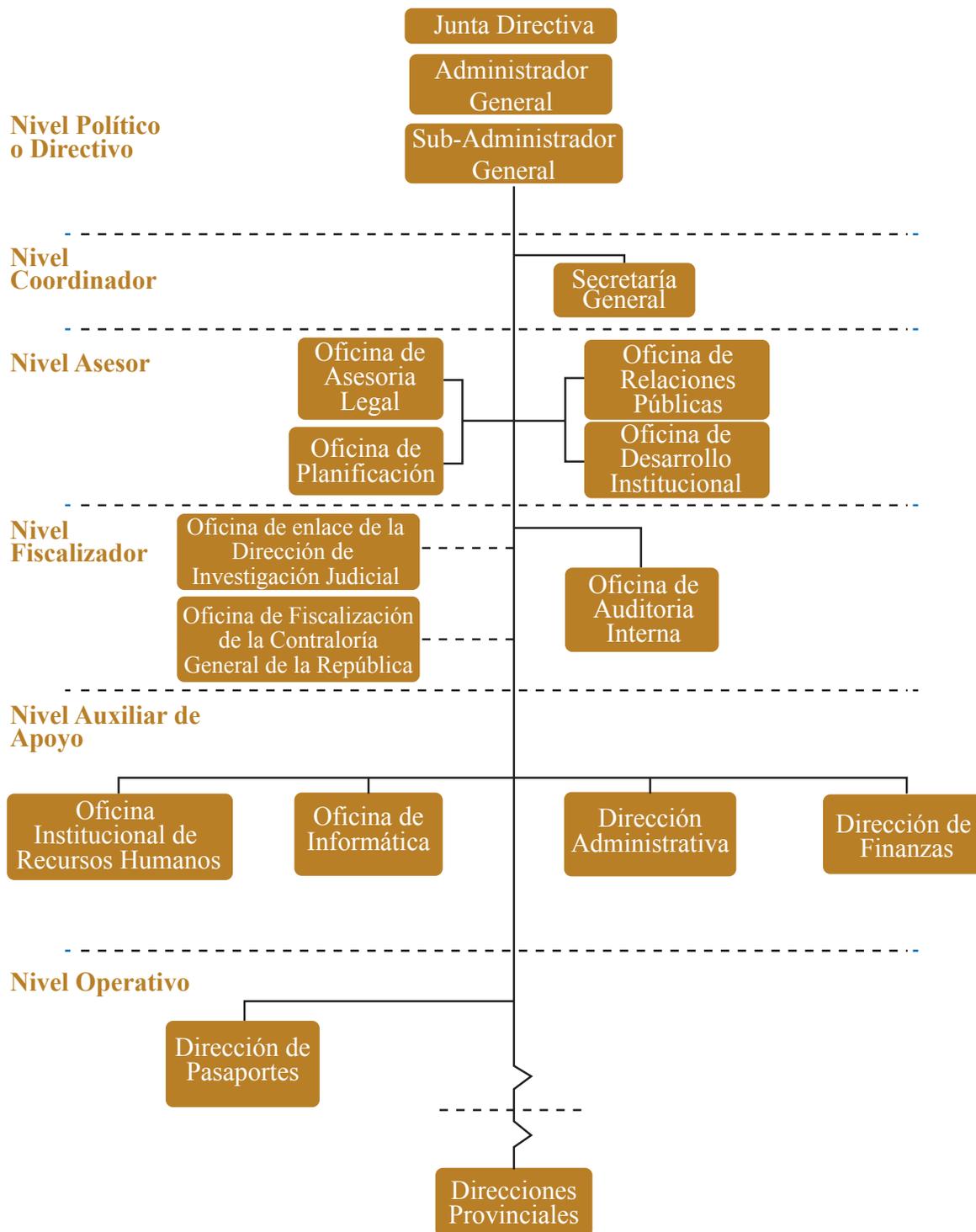
MISIÓN

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 2018, la Autoridad de Pasaporte a través del Despacho Superior participó en una serie de actividades:

Desfile de las Mil Polleras



Por tercer año consecutivo participamos del Desfile de las Mil Polleras con una nutrida delegación que engalanaban con el traje típico nacional, acompañado de un carro alegórico que representaba la confección de la pollera, el cual en su realización contó con una artesana elaborando en vivo el famoso mundillo de la pollera.



La Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), sustentó su vista presupuestaria para la vigencia fiscal 2019, estimada en 5.6 millones ante la comisión de presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados.



Firma del contrato N° 014-APAP 2018, para el suministro de 600 mil libretas de pasaporte electrónico, entre la Autoridad de Pasaporte y el Consorcio ID-PASS.

Firma de orden de proceder al Consorcio ID-PASS, para el suministro de 600 mil libretas de pasaporte electrónico, por un valor de Seis Millones Treciento Mil Cincuenta y Tres Balboas (6,300,053.00).

En la foto Gisela María Chung, Administradora de Pasaporte y Alvaro García Dueña, representante del Consorcio.

Despacho Superior



Visita a la Autoridad de Pasaporte de la Presidenta de la Junta Directiva, licenciada Maritza Rollo y el Ministro S.E. Carlos Rubio para atender asuntos de la entidad.



Directivos de la Autoridad de Pasaporte, presidida por su Administradora General licenciada Chung, reunidos con el equipo que trabaja en la elaboración y diseño de las nuevas libretas de pasaporte electrónico, en Haarlem - Holanda.

Secretaría General

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.



Reunión de miembros de la Junta Directiva de Pasaporte, en la cual se discuten y aprueban asuntos concernientes a la institución.



Participación del Secretario General Pablo Aguirre y el jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional, ingeniero Rigoberto Muñoz, en la 25a Reunión de la Junta del Directorio de Claves Públicas (PKD) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en París Francia.



Participación del Secretario General, Pablo Aguirre en el Taller sobre Integridad de Pasaportes en Bogotá, Colombia - Marzo 2018.



Seminario de la Organización Internacional de Aviación Civil sobre el programa de identificación del viajero ICAO TRIP, Brasilia - Junio 2018.

Autoridad de Pasaportes de Panamá	
Resoluciones de Juntas Directivas 2018	
Fecha	
Resolución No. 01 de 12 de enero de 2018	Por lo cual se modifica la tarifa de los pasaportes electrónicos de sesenta y cuatro páginas expedidos por la Autoridad de Pasaportes de Panamá.
Resolución No. 01 de 21 de marzo de 2018	Por la cual se aprueba el anteproyecto de presupuesto para la vigencia fiscal 2019 de la Autoridad de Pasaportes de Panamá.
Resolución No. 02 de 21 de marzo de 2018	Por lo cual se autoriza a la Administradora General para que suscriba y efectúe los pagos correspondientes al contrato No. 07-APAP-2018 suscrito con la empresa PHILIPS INVESTMENT CORP, S.A., para el arrendamiento y mantenimiento de las oficinas de la sede de la Autoridad de Pasaportes de Panamá para el año 2018, 2019 y 2020.
Resolución No. 03 de 21 de marzo de 2018	Por la cual se autoriza el pago a consorcio PEP 2011, S.A. por un monto de OCHOCIENTOS QUINCE MIL CINIENTO CINCUENTA BALBOAS CON 00/100 (B/.815,150.00) incluido el ITBMS, correspondiente a la cancelación del cincuenta por ciento (50%) de acuerdo a lo establecido en la cláusula sexta de la adenda No.4 del contrato No. 36-200 suscrito entre "Ministerio de Gobierno y el Consorcio PEP 2011, S.A."
Resolución No. 01 de 16 de agosto de 2018	Por lo cual se autoriza a la Administradora General de la Autoridad de Pasaportes para que proceda a firmar la adenda No.5 al contrato No. 036-2011 para el SUMINISTRO DE QUINIENTOS (500,000) PASAPORTES ELECTRONICOS TIPO BAC CON HOJAS DE DATOS DE POLICARBONATO Y LA ADQUISICION Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL ASOCIADA A LA EMISIÓN DE PASAPORTES ELECTRÓNICO POR UN PERIODO DE (5) AÑOS ,suscrito entre el Ministerio de Gobierno y el Consorcio PEP 2011.
Resolución No. 02 de 16 de agosto de 2018	Por la cual se aprueba el Manual Institucional de Clase Ocupacional de la Autoridad De Pasaportes de Panamá.
Resolución No. 03 de 16 de agosto de 2018	Por la cual se autoriza la inclusión en el presupuesto de la Autoridad de Pasaportes, vigencia fiscal 2018 de NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS NUEVE CON 00/100 (B/946,809.00) por tener saldo en Caja y Banco disponibles.
Resolución No. 04 de 16 de agosto de 2018	Por la cual se autoriza la inclusión en el presupuesto de la Autoridad de Pasaportes, vigencia fiscal 2018 de la transferencia interinstitucional proviene del Ministerio de Relaciones Exteriores por un monto de NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHO con 98/100(B/. 946,808.98) la cual guarda relación con el proyecto de adecuación del sistema y producción de nuevos tipos de pasaportes especiales.
Resolución No. 05 de 16 de agosto de 2018	Por lo cual se establece la tarifa de los pasaportes electrónicos para refugiados expedidos por la Autoridad de Pasaportes de Panamá.
Resolución No. 01 de 03 de octubre de 2018	Por lo cual se autoriza a la Administradora General de la autoridad de Pasaportes de Panamá para que proceda a realizar una adenda al contrato No.36-2011 suscrito entre el Ministerio de Gobierno y el Consorcio PEP 2011,para la compra de TREINTA Y CUATRO MIL (34,000) libretas de pasaportes electrónico ordinarios de 32 páginas, por un monto total de CUATROSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO BALBOAS CON 00/100 (463,845.00), incluido el ITBMS .
Resolución No. 01 de 27 de noviembre de 2018	Por lo cual se autoriza el pago a Consorcio ID PASS por un monto de QUINIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA BALBOAS CON 00/100 (593,850.00) incluido el ITBMS, correspondiente al anticipo del diez por ciento (10%) de acuerdo a lo establecido en la cláusula séptima del contrato No. 14-APAP-2018 suscrito entre la Autoridad De Pasaportes y Consorcio ID PASS.
Resolución No. 01 de 11 de diciembre de 2018	Por la cual se autoriza el pagó a Consorcio PEP 2011, S.A., POR UN MONTO DE CUATROSCIENTOS SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO BALBOAS CON 00/100 (B/.463,845.00) incluido el ITBMS,correspondiente al pago por la adquisición de treinta y cuatro mil (34,000) libretas de pasaportes electrónicos de treinta y dos (32) páginas de acuerdo a lo establecido en la cláusula segunda de la adenda No. 6 del contrato No. 36-2011 suscrito entre el Ministerio de Gobierno y el Consorcio PEP 2011, S.A. .
12 de diciembre	Por lo cual se autoriza a la Administradora General a realizar acto público para el suministro de seiscientos mil (600,) libretas de pasaportes electrónico tipo BAC/EAC con hojas de datos de policarbonato con un precio de referencia de NUEVE MILLONES DE BALBOAS CON 00/100 (b/. 9, 000,000.00).

Oficina De Asesoría Legal

Objetivo

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

Es importante señalar que entre las gestiones más destacadas y desarrolladas durante el año 2018 están el desarrollo de catorce (14) expedientes de contratos de arrendamientos, servicios y suministros. Adjunto el listado de referencia.

AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ			
CONTRATOS 2018			
CONTRATO No.	A FAVOR DE	DETALLE	MONTO
01	PETROLEOS DELTA	GASOLINA Y DIESEL	B/. 11,000.00
02	CLAUDINO LOPEZ (DAVID)	CONTRATO DE ARREN	B/. 61,632.00
03	TEATRO PANAMERICANO (HER)	CONTRATO DE ARREN	B/. 45,969.84
04	PATRICIA ITALIA SGTO	CONTRATO DE ARREN	B/. 66,624.12
05	SORPRESA MALL (PME)	CONTRATO DE ARREN	B/. 25,422.00
06	PLAZA MILENIUM	CONTRATO DE ARREN	B/. 81,408.08
07	PHILIPS INVESTMENT	CONTRATO DE ARREN	B/. 795,238.46
08	TRANSPORTE BLINDADOS	contrato custodia	B/. 17,334.00
09	CORREOS Y TELEGRAFOS	VALIJAS	B/. 3,720.00
10	SDS, S.A.	CONTRATO DE SERVICIO	B/. 55,362.74
11	AIG	NUBE	2,764.80
12	BRINK PANAMA	CUSTODIA DE DINERO	B/. 36,210.00
13	FAUNIA PANAMA, S.A.	CONSULTORIA ISO	B/. 22,001.34
14	SUMINISTRO LIBRETAS	Acto Público 2018-0-04-0-08-LV-010146	B/. 6,300,053.00
15	TVEEZ PANAMA, S.A.	SERVICIO DE TOMA TURNO	B/. 28,584.00

Se ha trabajado en conjunto con el Departamento de Exterior en la verificación de los expedientes que son enviados por las misiones diplomáticas panameñas en el exterior de la cual se desarrolla la temática de que se cumplan con los requisitos exigidos en la Ley 32 de 23 de abril de 2013, logrando autorizar la expedición total de 1,793 pasaportes ordinarios electrónicos de manera manual ya sea primera vez o renovación

Sección América Centroamérica, Suramérica y Latinoamérica se han registrados mil doscientos treinta y nueve (1,239) solicitudes de pasaportes.

Sección Europa, Asia y Oceanía se han registrados quinientos cincuenta y cuatro (554) expedientes de salidas.

Durante este período 2018 se han autorizado Quinientos Veinte (520) salvoconductos, documento que le permite a cualquier nacional, retornar a Panamá en el evento que se le hayan extraviado o vencido el pasaporte panameño y también por deportación o pobre de solemnidad.

Se ha asistido al Departamento de Proveduría y Compras en los procedimientos de las Contrataciones Públicas de esta Autoridad.

Se asiste diariamente a los usuarios con interrogantes o consultas relacionadas con la expedición del pasaporte ordinario electrónico ya sea primera vez o renovación.

Se verifican los impedimentos existentes en el sistema cuando el usuario viene a nuestras oficinas a realizar su trámite y se encuentran con la dificultad de que es improcedente por orden judicial.



Equipo de Asesoría Legal, en la apertura de sobres de la licitación de la segunda generación de pasaporte electrónicos.

Oficina De Auditoria 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 2018, se realizaron labores de asesoramiento y fiscalización, de manera que se de uso adecuado a los bienes de la institución.
- 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 inventario 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 realizaron inventarios a la sección de almacén y custodia de valores, para certificar que el flujo de entradas y salidas cumplan con los procesos normales de movimiento en sus insumos.
- Se audito 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.
- 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.

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 social.

Para este período 2018, 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.

La Oficina de Relaciones Públicas también se encarga del manejo y administración de las redes sociales Twitter (@pasaportepanama), donde ya tenemos más de 2,300 seguidores, Facebook (Autoridad de Pasaportes de Panamá) y de la página web institucional (www.apap.gob.pa), donde mantenemos a todos nuestros usuarios informados de todo lo que acontece en la institución.

Se realizaron pautas radiales en Radio Mía, RPC Radio, programa Más Debate, Radio Hogar, La Exitosa; Radio Sonora, Radio Mia, Radio Ancón, Radio Sol y La Primerísima, durante los meses agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

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



Oficina De Recursos Humanos

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

La Oficina Institucional de Recursos Humanos, de la Autoridad de Pasaportes, cumpliendo con las diferentes funciones que la Carrera Administrativa le otorga, se gestionaron diferentes actividades con el objeto de seleccionar e inducir a los nuevos funcionarios; así como también planear clasificar las funciones, remunerar, ascender, aumentar, evaluar, capacitar y supervisar el Recurso Humano de la Institución.

I. CAPACITACIONES

Con el objetivo de mejorar conocimientos, estrategias, habilidades, actitudes y conductas se gestionaron las siguientes capacitaciones para los Servidores Públicos de la Autoridad de Pasaportes.

- Autoestima e Integridad
- Estrategia Didáctica de en el Proceso de Aprendizaje
- Atención a Clientes Difíciles y Manejo de Estrés
- Disciplina y Conductas Apropriadada en Nuestras Labores Diarias
- Métodos Estadísticos
- Redacción Ortografía
- II Foro de la Gestión del Recursos Humanos
- Congreso Iberoamericano de Psicología del Trabajo y del Recurso Humano
- Taller de Normas Presupuestarias del 2018
- II Foro de la Gestión Pública de Centro América, Panamá y República Dominicana
- Apoyamos el proyecto de ISO 9001: 2015, en las convocatorias y logística para la inducción a ISO

Capacitaciones



II. BIENESTAR DEL SERVIDOR

- Conmemoramos el quinto aniversario de la Autoridad de Pasaportes, Bodas de Madera.
- Festejamos el día del Padre con una cena en el Hotel Ejecutivo
- Fuimos invitados campaña de vacunación SIACAP, en esta ocasión se vacunaron 12 personas.
- El 25 de julio se agasajó a los conductores en su día con un almuerzo y obsequio a cada uno.
- El 22 de octubre se homenajeo a nuestros trabajadores manuales con un almuerzo y un obsequio
- Homenajeamos a las madres de la provincia de Panamá y Colón
- Celebramos el día de la madre con las regionales de Chiriquí, Veraguas, Coclé y Herrera.
- Realizamos tómbola a favor con la compañera Ana Mc Alman, quien necesitaba hacerse exámenes para lograr un diagnóstico que conllevará a un tratamiento eficaz.

Celebramos el mes de la etnia Negra todos los funcionarios pudieron lucir atuendos alusivos a esta etnia, premiando los mejores vestidos y la mejor trenza.



Quinto aniversario

Con motivo del 5to aniversario se organizó un día típico, que incluyó un pequeño acto cultural en la cual los colaboradores mostraron sus mejores atuendos.



Nos vestimos de rojo para apoyar a la Selección Nacional Fútbol de Panamá, en su debut en el Mundial de Rusia 2018.

Día del Padre

Cena con motivo del Día del Padre en el Hotel Ejecutivo



Feria del IMA



Con el apoyo del Instituto de Mercadeo Agropecuario (IMA), se organizaron ferias donde los colaboradores aprovecharon productos de la canasta básica a un mejor precio.

III. PLANIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO

- Asistimos a diversas Inducciones en la Dirección de Carrera Administrativa con el objetivo de darle cumplimiento a las nuevas regulaciones de la ley 23 de junio de 2017. En dicha inducciones se disertaron temas como: El Manual de Procedimiento y Selección del Recurso Humano del Sector Público Panameño; Proceso de Evaluación entre otros.
- Se concluyó la confección Del Manual de Clase Ocupacionales, como parte de las tareas asumidas por la Oficina de Recursos Humanos, en cumplimiento de la Ley 23 de junio de 2017, que Modifica la ley de Carrera Administrativa. Este Manual fue aprobado en Consejo de Gabinete por Resolución N° 92 del 4 de octubre de 2018.
- Se efectuó la convocatoria a concurso de seis posiciones vacantes en cumplimiento de la ley 23 de junio de 2017



Todos los funcionarios de la sede tuvieron la oportunidad de revisar su estado de salud por medio de Dermatón o Analizador Cuántico a cortesía de Inter Natural Body. En esta ocasión fueron examinados cincuenta y cuatro personas.

Concurso del Lema



Este año se organizó un concurso para escoger el lema de la institución, resultando ganadora la compañera Jessica Gil, con el lema “EFICACIA, CALIDAD Y SEGURIDAD” bajo el seudónimo Tokio.



La Autoridad de Pasaporte participó el pasado mes de octubre, de la caminata de luz bajo el lema “Hoy Celebramos la Vida Luchando Juntos”, organizado por el despacho de la Primera Dama.



En noviembre celebramos el mes de la Patria



IV. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Con la finalidad de medir de forma sistemática el rendimiento de los servidores público, comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos de cada colaborador y encontrar debilidades para mejorar el rendimiento dentro de la institución se realizó a todos nuestros funcionarios la Evaluación del Desempeño.

V. PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO

- Para el próximo proyectamos dictar las siguientes acciones de capacitación:
- Redacción de Informes
- Ortografía Funcional
- Atención al Usuario en para sede y Colón
- Atención al Usuario en para Coclé Chiriquí, Herrera y Veraguas
- Planificación del Trabajo
- Como hablar en Público
- Curso de Seguridad para los Agentes
- En conjunto con Relaciones Públicas organizaremos:
- Celebración del VI aniversario de la Institución
- Celebración de la Etnia Negra, día de la secretaria, Contadores El conductor, trabajadores Manuales, día Típico, Día del Recursos Humanos.
- Caminata de la cinta rosada
- Cena en homenaje a los padres
- Fiesta para hijos de funcionarios en el marco del día del niño
- Homenaje a las madres en un hotel de la localidad
- Reunión Anual

Día de las Madres

La administradora general de Pasaportes, licenciada Gisela Chung repartió ramos de rosas, entre las usuarias que tramitaron sus documentos en vísperas del Día de las Madres.





Como parte de las actividades este año se organizó una cena para conmemorar el Día de Las Madres de la sede y Colón, la cual fue amenizada por la orquesta del Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT).





Actividades de fin de año

En el marco de la celebración de las fiestas de fin de año, la Oficina de Recursos Humanos organizó un concurso para escoger el funcionario mas popular, siendo ganadora con la mayoría de los votos la colaboradora Ana Lola Blaisdell, de la Oficina de Asesoría Legal.

Igualmente se premio a la mejor barra, ganando la “Turquesa” liderisada por el compañero Cesar Zarzavilla. Se aprovechó la ocasión para premiar el mejor vestuario, el colaborador más puntual, y a los colaboradores del área de plataforma que tramitan mayor cantidad de pasaportes.



Dirección Administrativa

Objetivo

Dar a conocer los avances de la gestión realizada en el período 2017, relacionado a la Dirección Administrativa.

Alcance:

Este informe incluye los resultados en el nivel de ejecución sobre Infraestructura, Compras, Bienes Patrimoniales, Almacén, Seguridad; Mensajería y Transporte.

- **Departamento de Proveduría y Compras:**

Hasta el 22 de noviembre 2018 hemos adjudicado 259 órdenes de compras, registrado 15 Contratos y 4 adendas de Contratos. Entre los más significativos podemos destacar lo siguiente:

Contrato N°13 a favor de Faunia Panamá S.A (Mejora Continua) por el Servicio de Consultoría y asistencia técnica en el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015, por el monto de B/.22,001.34.

Contrato N° 14 a favor del Consorcio ID Pass, por el suministro de seiscientos mil (600,000) libretas de Pasaportes por el monto de B/.6, 300,053.00.

El Departamento de Proveduría y Compras es responsable de cotizar, contratar las adquisiciones de Bienes y Servicios, elaborar las órdenes de compras, realizar los actos públicos conforme a la Ley de Contrataciones Públicas y las Normas de la Contraloría General de la República, con la debida asignación presupuestaria. Cumplimos con publicar de todos los actos realizados a través del Sistema de Panamá Compras.

El Departamento de Proveduría y Compras tiene la responsabilidad de tramitar y efectuar de forma satisfactoria todas las adquisiciones de Bienes y servicios que requieren los diferentes departamentos y oficinas regionales.

Se está fortaleciendo al personal de compras con capacitaciones en la DGCP, del uso de la plataforma de compras, así como seminario en la Universidad de Panamá relacionado a los Aspectos Generales de Contrataciones Públicas, Taller de Contexto organizacional para la Implementación de la Norma ISO 9001, capacitación de uso de la herramienta (ISTMO).

- **Departamento de Almacén:**

Se realiza la recepción y despacho de insumo adquiridos en cada una de las órdenes de compras. Se coteja las especificaciones descrita en la orden de compra contra la factura con la cual se compró el material ya sea la cantidad, calidad del producto y el diseño.

Se trabaja en conjunto con las Oficinas Regionales referente a la entrega de mercancía, el cual se traslada todos los suministros a una oficina de correo para su envío estos llegan a las regionales en 3 días hábiles (Coclé, Colón y Herrera) y en una semana a las regionales de (Chiriquí y Veraguas) por su distancia para su abastecimiento y así brindar un buen servicio.

Se trabaja en coordinación con el departamento de auditoría interna, Bienes Patrimoniales e Informática, para la realización de inventarios físicos periódicos, para llevar un mejor control de los materiales y equipos que se reciben en el Almacén de la Institución.

Actualmente estamos remodelando la Sección de almacén, para una mejor ubicación como los son en las estanterías y su orden dependiendo los materiales o productos que en ello se encuentren.

- **Departamento de Bienes Patrimoniales:**

Se está actualizo las nuevas codificaciones implantadas por el MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, en el nuevo Manual de Bienes Patrimoniales que rigen a partir del mes de julio del 2018 y que están plasmadas en nuevas plantillas.

En el departamento se ha tenido como objetivo el registro del Bien (Activo Fijo), y la colocación del marbete, antes de llegar a la Unidad Gestora Solicitante; procedimiento que ha dado como resultado contar 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 General de la República, informes semestral de todos los bienes con su respectiva codificación financiera y cálculos de su Depreciación a la fecha. Contamos con dos Inventarios en nuestra Entidad:

1. **SISTEMA RAMAN:** Suministra un resumen de los bienes por cuenta financiera desde una fecha inicial, hasta su fecha final y calcula la depreciación diaria automáticamente del bien.
2. **HOJA ELECTRONICA EXCEL:** Fue creado para que cada usuario tenga un inventario de los bienes de su despacho dentro de su departamento, y se haga responsable de los mismos.

- **Departamento de Transporte:**

Se realizarón los trámites de placas de todos los vehículos, con su respectiva póliza de seguro anual. Además del mantenimiento correspondiente de todas las unidades para su óptimo funcionamiento.

A la fecha la APAP cuenta con diez (10) vehículos a nivel nacional, todos se encuentran en la sede principal, para cumplir con las Misiones Oficiales y Administrativas de la Institución.

También se compraron dos nuevos vehículos para la sede principal tipo sedán TOYOTA COROLLA y panel TOYOTA HIACE PANEL para mayor seguridad de carga y transporte.

Se tramitó el Anexo al contrato de Convenio Marco para suministro de combustible con la Empresa Petróleos Delta, S.A., correspondiente al periodo comprendido del 16 de febrero al 31 de diciembre del 2018.

Se le suministro al personal de transporte uniformes para una mejor presentación de la Institución.

Se les realizó cambio de llantas y baterías a los vehículos, para mejor comodidad, seguridad y rendimiento.



- **Departamento de Seguridad:**

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.

Se incrementó la seguridad física y la protección de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, con Detectores de Metal tipo Arco y los mismos se encuentran ubicados en las regionales de Chiriquí, Veraguas, Herrera y Coclé.

Estas unidades también brindan su apoyo dentro y fuera de la Institución en las diferentes actividades que se realizan a nivel externo.

Se realizó gira a las Regionales para conocer y verificar los perímetros donde están ubicadas las cámaras de seguridad.

Se gestionó la compra de radios de comunicación para mayor coordinación, atención y seguridad a todos nuestros usuarios y servidores públicos.

- **Departamento de Mantenimiento:**

Contamos con personal propio en el Departamento el cual se capacitó para dichas funciones laborales. Diariamente se brinda servicios y se realiza el mantenimiento que reportan las direcciones que conforman la institución a nivel nacional. Igualmente, se desplaza personal a desempeñar trabajos de electricidad, plomería, ebanistería, y pintura, entre otros, acorde a la prioridad de las solicitudes y al cronograma programado.

En coordinación con la Administración del Edificio Interseco lugar de la sede principal, se le da mantenimientos a los aires acondicionados.

Se realiza periódicamente el servicio de fumigación en la sede principal y de todas las Oficinas regionales de la Autoridad de Pasaporte.

Dentro del plan de mantenimiento podemos destacar: pintura en la Sede principal y las regionales, cambios de focos, lámparas de emergencias, reemplazo de puertas y cerraduras, instalación de nuevas unidades de aires acondicionados.

Se gestionó la instalación de nuevos letreros y micro perforados en la Regional de Herrera, también la confección de mueble para batería en el data center.

Supervisión de los trabajos de limpieza profunda, inspecciones a plantas eléctricas, bombas de agua, cable TV, plantas e inmuebles arrendados, ejecutados por las diversas empresas que mantienen contratos con la Autoridad de Pasaportes de Panamá.



Parte del equipo de compras durante la homologación y apertura de sobres de la licitación de la segunda generación de pasaporte electrónicos.

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 gestiono capacitaciones para su equipo de trabajo, en temas de Contrataciones Públicas, Formulación de Presupuesto, Planificación Estratégicas en la Gestión Pública y Sistema ISTMO, entre otros.

En la vigencia fiscal 2018, la Asamblea Nacional de Diputados aprobó un Presupuesto Ley de B/. 3,323,515.00 de Funcionamiento y de B/. 2,165,000.00 de Inversión, donde la institución tuvo una ejecución presupuestaria del 66.41% logrando una relación cónsona entre los recursos disponibles y los gastos proyectados.



Equipos de las direcciones de Finanzas y Administración durante capacitaciones del programa Istmo



**AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMA
EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO AL MES DE DICIEMBRE 2018 / SISTEMA SAP (ISTMO)**

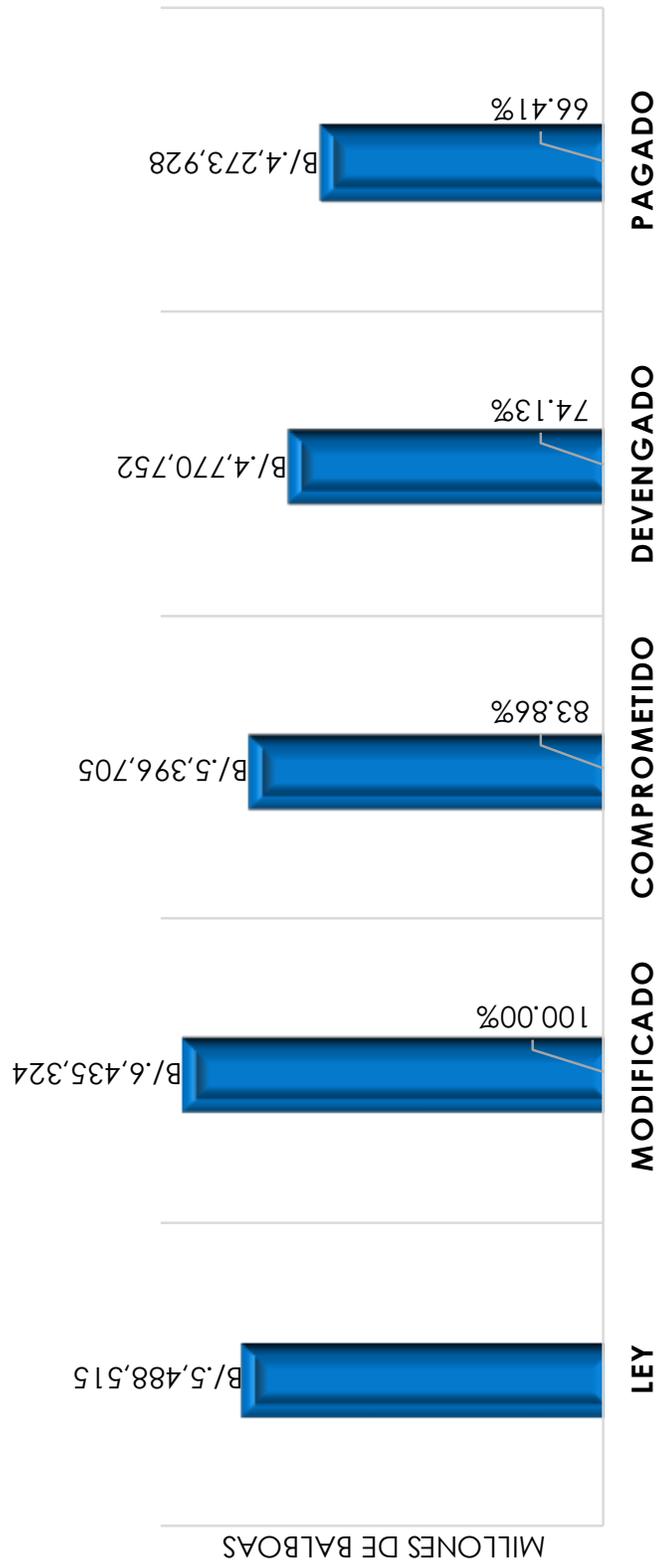
GASTO	DESCRIPCIÓN DEL GASTO	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	COMPROMETIDO		DEVENGADO		PAGADO		JUSTIFICACIÓN
				% EJECUCION COMPROMETIDO	% EJECUCION DEVENGADO	% EJECUCION COMPROMETIDO	% EJECUCION DEVENGADO	% EJECUCION COMPROMETIDO	% EJECUCION DEVENGADO	
	TOTAL PRESUPUESTO	5,488,515.00	6,435,324.00	83.86%	5,396,705.34	4,770,751.89	74.13%	4,273,927.88	66.41%	
	Funcionamiento	3,323,515.00	4,270,324.00	51.40%	3,307,834.58	3,200,748.72	49.74%	2,703,924.71	42.02%	Gastos de Funcionamiento
0	Servicios Personales	2,192,297.00	2,144,564.00	31.45%	2,023,883.01	2,023,883.01	31.45%	1,578,319.43	24.53%	Personal Fijo, XIII Mes, Cuota Patronal, Sobresueldos y Otros.
1	Servicios No Personales	889,391.00	1,657,499.00	15.03%	966,992.88	945,395.91	14.69%	917,585.05	14.26%	Alquileres, Servicios Básicos (Agua, Correo, Luz, Telecomunicaciones), Publicidad, Viáticos, Mantenimientos.
2	Materiales y Suministros	103,652.00	235,147.00	2.41%	155,106.57	123,116.78	1.91%	104,313.01	1.62%	Adquisición de Útiles de Oficina, Papelería, Combustibles y Otros.
3	Maquinaria y Equipo	36,755.00	101,432.00	1.10%	70,912.54	25,267.98	0.39%	20,622.18	0.32%	Adquisición de Equipos y Maquinarias (Informáticos, Transporte, Mobiliarios y Equipos de Oficinas).
6	Transferencias Corrientes	101,420.00	131,682.00	1.41%	90,939.58	83,085.04	1.29%	83,085.04	1.29%	Capacitaciones Y Fiscalización de la Contraloría General de la República.
	Inversión	2,165,000.00	2,165,000.00	32.46%	2,088,870.76	1,570,003.17	24.40%	1,570,003.17	24.40%	Proyectos de Inversión
1	Servicios No Personales	1,608,250.00	1,773,780.00	26.84%	1,727,267.34	1,256,150.15	19.52%	1,256,150.15	19.52%	Adquisición de Libretos de Pasaportes Electrónicos
3	Maquinaria y Equipo	556,750.00	391,220.00	5.62%	361,603.42	313,853.02	4.88%	313,853.02	4.88%	Digitalización de Expedientes de Usuarios, Centro de Data Center.

Nota:

Al mes de diciembre se refleja un comprometido en servicios personales por la suma de B/.2,023,883.01, sin embargo se muestra un pagado por la suma de B/.1,578,319.43, por lo que existe una diferencia de B/.445,563.58, lo que representa a un 6.92% de ejecución presupuestaria no reflejada en el informe emitido del sistema SAP (Istmo).

Situación de Crédito de la Partida			
PRESUPUESTO MODIFICADO	% EJECUCION COMPROMETIDO	% EJECUCION DEVENGADO	% EJECUCION P PAGADO
	B/.6,435,324.00	5.396,705.34 83.86%	4,770,751.89 74.13%

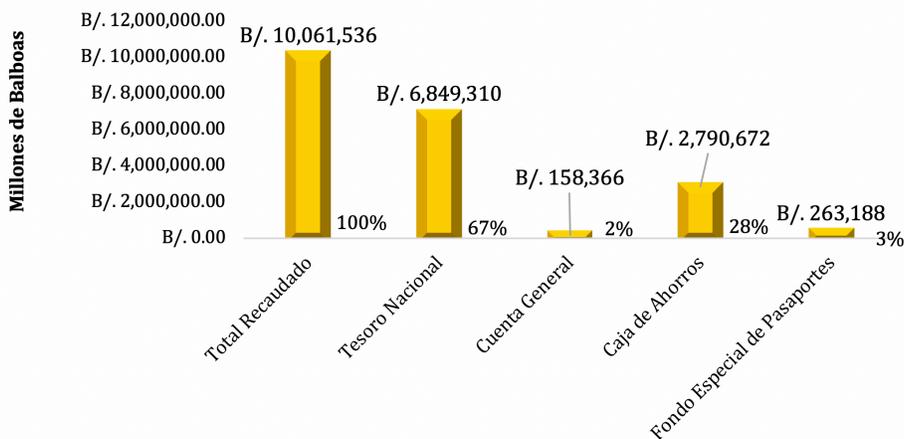
**EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - DICIEMBRE 2018
SISTEMA ISTMO**



Nota:

Al mes de diciembre se refleja un comprometido en servicios personales por la suma de B/.2,023,883.01, sin embargo se muestra un pagado por la suma de B/.1,578,319.43, por lo que existe una diferencia de B/. 445,563.58, lo que representa a un 6.92% de ejecución presupuestaria no reflejada en el informe emitido del sistema SAP

Total de Ingresos Recaudados a Nivel Nacional Desglose por Cuentas Año 2018



TESORO NACIONAL
(Cobros de Pasaportes en efectivo)

CUENTA GENERAL
(Cobros por Autenticaciones, Ingresos Varios, Reposición de documento, Salvoconductos, transferencias recibidas del MEDUCA, por pasaportes emitidos al Programa Panamá Bilingüe, por la emisión de pasaportes)

CAJA DE AHORROS
(Cobro de pasaportes mediante tarjetas Débito y Crédito)

CUENTA FONDO ESPECIAL
(Cobros recibidos del Exterior-Consulados por trámites e pasaportes)

Nota: En el año 2018 la Autoridad de Pasaportes recaudo a nivel Nacional un total de B/.10,061,536.00.

Fuente: Informe de Tesorería

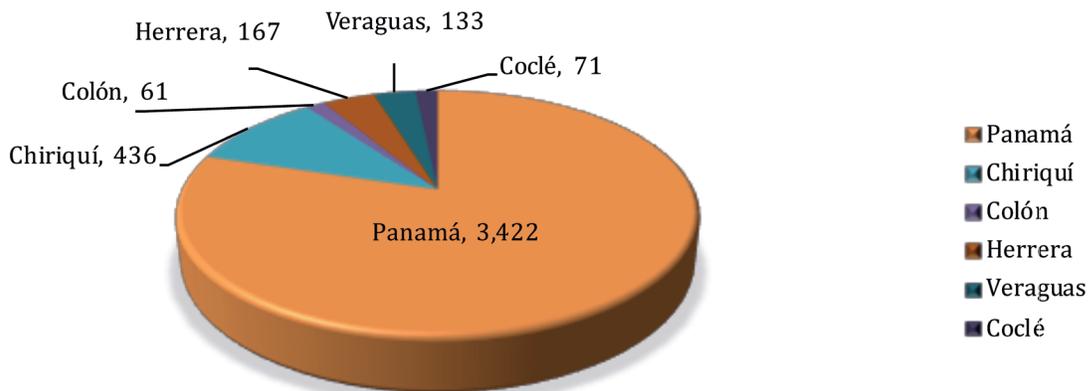
Total de Ingresos Recaudados a Nivel Nacional Panamá y Oficinas Regionales Año 2018



Nota: En el año 2018 la Autoridad de Pasaportes recaudo a nivel Nacional un total de B/.10,061,536.00.

Fuente: Informe de Tesorería

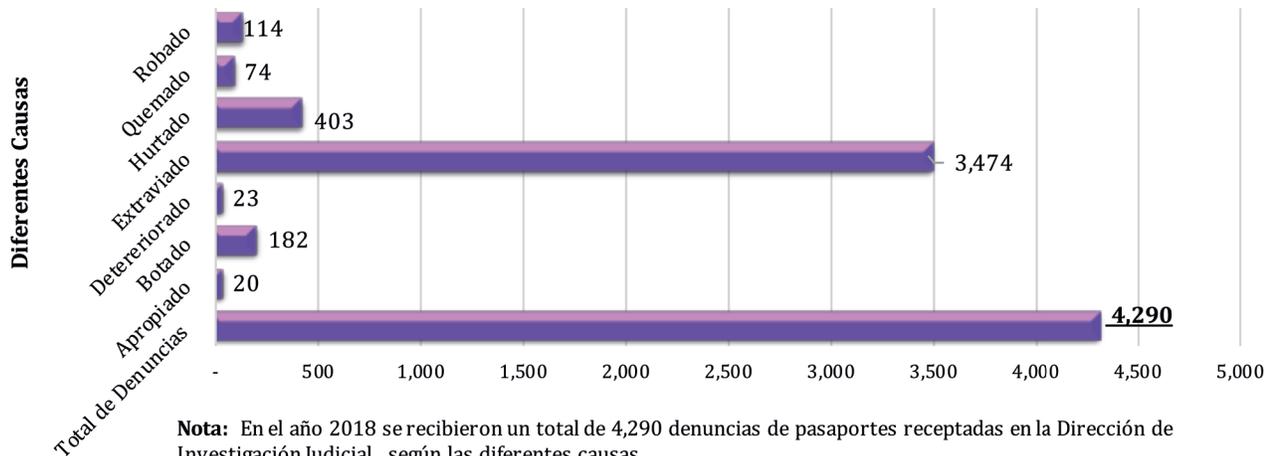
Total de Denuncias Receptadas Año 2018



Nota: En el año 2018 se recibieron un total de 4,290 denuncias de pasaportes receptadas en la Dirección de Investigación Judicial, detalladas por oficina Provincial.

Fuente: Informe de la DIJ y Regionales

Denuncias Receptadas a Nivel Nacional Detallada por Diferentes Causas Año 2018



Nota: En el año 2018 se recibieron un total de 4,290 denuncias de pasaportes receptadas en la Dirección de Investigación Judicial, según las diferentes causas.

Fuente: Informe de la DIJ y Regionales

Capacitaciones en Sistema Istmo - Caja Menuda



Equipo de Finanzas inician con la implementación del Sistema ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa), en materia de caja menuda.

Capacitaciones en Sistema ISTMO



Durante el 2018, un total de 53 funcionarios se capacitaron en el nuevo sistema de Contabilidad denominado ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológica del Modelo Gestión), Certificación ISO 900, y Módulo de Contrataciones Públicas, con el fin de conocer nuevas herramientas que permitieran una mejor ejecución institucional.

En este evento se aprovechó para hacer entrega de los certificados a los participantes.

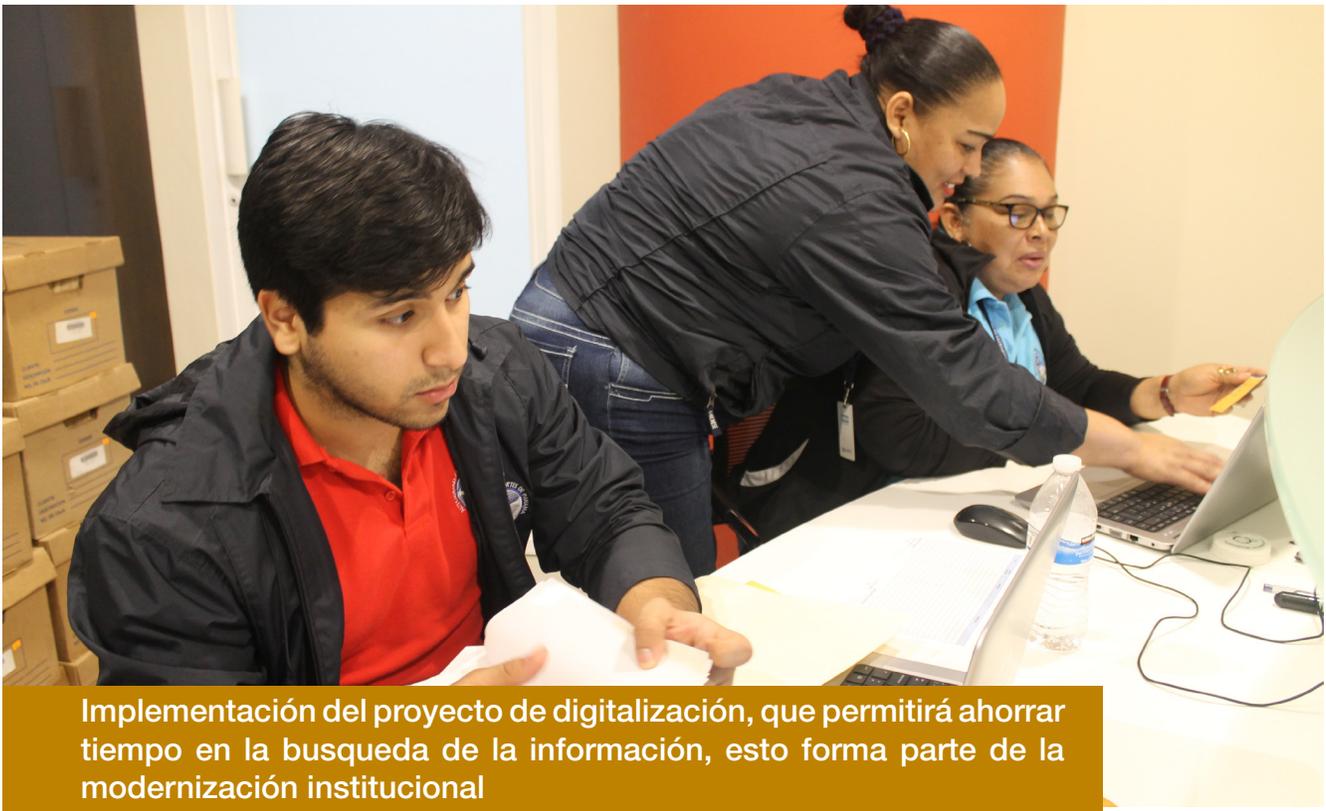


Dirección de Informática

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.

- Licitación de los 600,000 pasaportes, compra de libretas para cumplir con la demanda de pasaportes electrónicos.
-
- Estar dentro de las 10 primeras instituciones del Proyecto de Modernización Digital del Estado Panameño y organizado por la AIG a través del grupo consultor externo DELOITTE.
-
- Mantenimiento preventivo y correctivo de Servidores del sistema de emisión de pasaportes localizados en Data Center de Informática
- Ingreso al ICAO como miembro de países de la PKD.
-
- Consultoría de Gestión de Calidad para el proceso de certificación ISO 9001:2015.
- Mantenimiento de la máquina personalizadora Mulh Bauer en el área de producción.
- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y sus componentes en los consulados de Madrid y Barcelona.
- Implementación del sistema de emisión de pasaporte en el consulado de Berlín, Alemania
- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y componentes a nivel de hardware en las regionales y sede Central.
-
- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y sus componentes en los consulados de Los Ángeles y Hong Kong
- Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y componentes a nivel de hardware en las regionales y sede Central.
-
- Adquisición de equipos para la satisfacción de usuarios, esto permitirá conocer la opinión de nuestros clientes, para siempre ir a la vanguardia y continuar ofreciendo un buen servicio.



Implementación del proyecto de digitalización, que permitirá ahorrar tiempo en la búsqueda de la información, esto forma parte de la modernización institucional



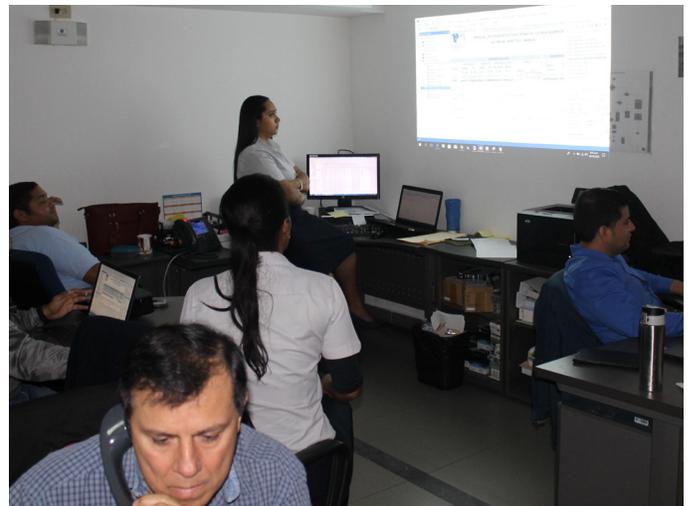
Capacitación del equipo de la Autoridad de Pasaportes, para el proceso de certificación ISO 9001



Reunión con la Autoridad de Innovación Gubernamental sobre el proyecto de modernización digital del Gobierno Nacional.



Instalación por parte de la empresa xplor, del módulo de satisfacción al cliente y módulo de turno



Equipo de la Dirección de Informática en capacitación para generación de reporte en el módulo de caja institucional.

Dirección de Operaciones

Objetivo

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

Plataforma: Departamento encargado de atender 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.



VIP: Sección encargada exclusivamente del trámite de pasaporte a personas con prioridad, ya sea discapacitados, jubilados, altos funcionarios y emergencia.



Exterior: Departamento encargado de atender todas las solicitudes o renovación de panameños que están de visita en el exterior, por medio de consulados ya que son los encargados de revisar y mandar la documentación necesaria para dicho trámite.

Contamos con 11 consulados que trabajan con el sistema en línea que son

Estados Unidos:

Miami / Florida
Houston / Texas
Los Ángeles /California
New York
New Orleans
Washington /DC
Tampa

Europa:

Madrid / España
Barcelona /España
Berlín /Alemania

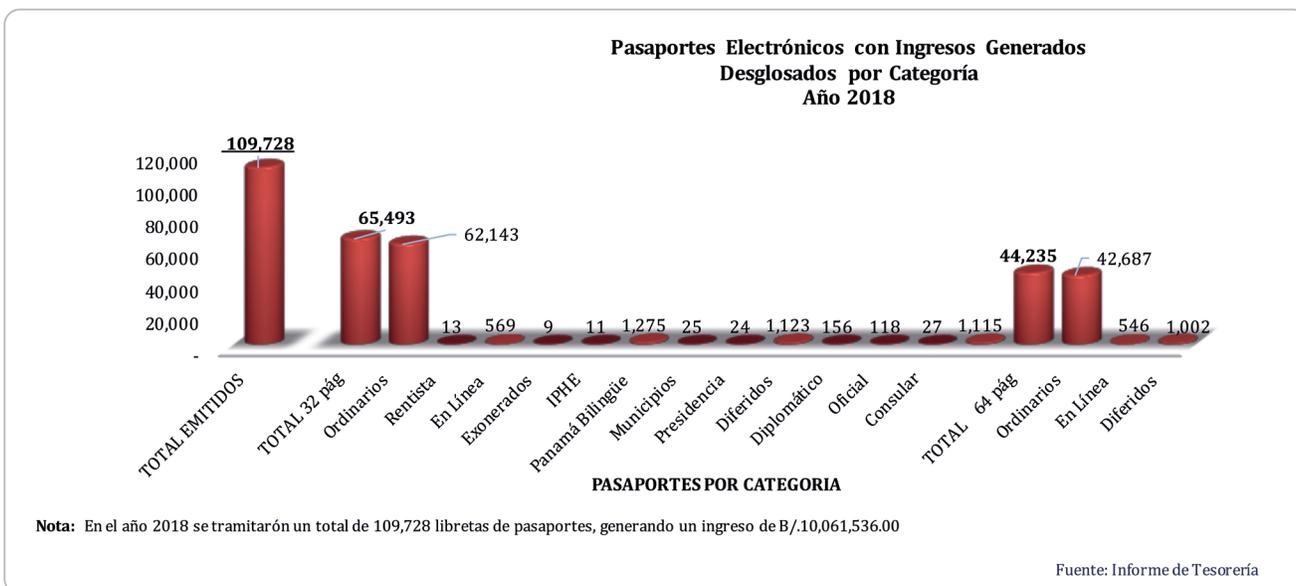
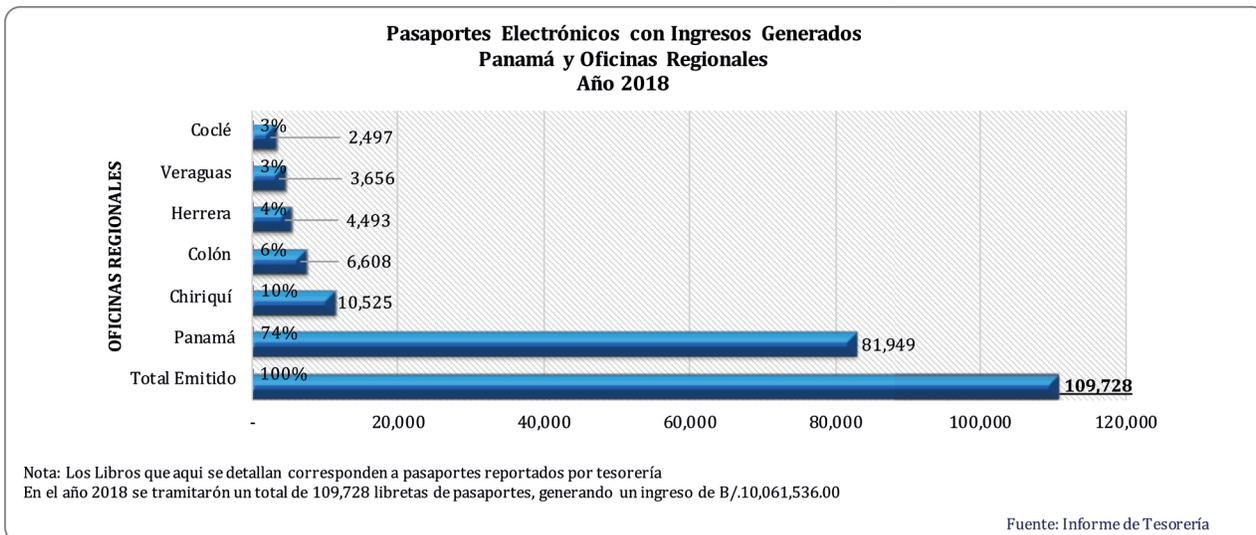
Asia:

Hong Kong
República Popular de China.

Pasaporte tramitados en los consulados desde enero hasta el mes de diciembre con un total 1,086 pasaportes electrónicos.



Producción: Departamento donde caen las aplicaciones luego de ser enrolados todos los pasaportes por los diferentes departamento. Plataforma, VIP, regionales, y consulados por línea, Para luego ser impreso de una serie de procedimiento se imprimen y son entregados.



Dirección Regionales

Objetivo

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

A la fecha contamos con 5 oficinas regionales en el interior del país, para facilitar el trámite a las personas que residen en el interior ya que se les dificulta venir hasta la ciudad a realizar el trámite.

Los trámites que se realizan en las diferentes regionales son producidos en la sede y posteriormente enviados por valijas a cada una de las regionales.

- Chiriquí,
- Veraguas,
- Herrera,
- Coclé,
- Colon

Primer aniversario de la Regional de Coclé



Equipo de la regional de cocle, organizó un pequeño brindisque compartieron con los usuarios con motivo de su primer aniversario.



Durante el mes de noviembre, nuestras sedes regionales celebraron el mes de la Patria



Con una cena en el Hotel Mykonos, regionales de Chiriqui, Veraguas y Coclé celebraron el día de las madres en compañía de la Administradora General Gisela Chung, y directivos.

Reunión del Día de las Madres en la Regional Colón, donde participó la administradora general Gisela Chung.



AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ

Tel.: (507) 521 2727

www.apap.gob.pa

