



MEMORIA **ANUAL** 2025


GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★



AUTORIDAD DE PASAPORTES
DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ

MEMORIA INSTITUCIONAL

2025

PRESENTADA POR:
MGTR. SONIA DE LUZCANDO

ENERO, 2026



Excelentísimo Señor
José Raúl Mulino
Presidente de la República de Panamá



Magíster
Sonia de Luzcando
Administradora General



Licenciada
Joyce García Ruíz
Subadministradora General



Licenciado
Marcos Amores
Secretario General

MENSAJE INSTITUCIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL.....	9
MISIÓN.....	10
VISIÓN.....	10
ESLOGAN.....	10
NUESTRA HISTORIA.....	11
FUNDAMENTO LEGAL.....	12
ORGANIGRAMA.....	13
GESTIÓN PRESUPUESTARIA.....	14
1. Presupuesto y ejecución 2024.....	14
2. Presupuesto y ejecución 2025.....	14
GESTIÓN FINANCIERA.....	17
1. Indicadores de pasaportes emitidos.....	17
2. Otros servicios expedidos.....	20
3. Acciones financieras.....	22
4. Presupuesto del año 2026.....	23
PROYECTOS INSTITUCIONALES.....	24
1. Categoría equipamiento.....	24
2. Categoría infraestructura.....	26
3. Categoría capacitación.....	27
4. Proyecto ISO 9001:2015.....	27
5. Proyectos inscritos en el sistema nacional de inversiones públicas - 2025.....	28
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	29
Buzón de sugerencias.....	29
Segunda auditoría externa de seguimiento de la certificación ISO 9001:2015.....	32
Sistema de auditoría.....	34
OPERACIÓN ADMINISTRATIVA.....	37
Bienes patrimoniales.....	37
Compras y proveeduría.....	38
Almacén.....	44
Servicios generales.....	44
Archivo y correspondencia.....	49
Seguridad.....	50
GESTIÓN LEGAL.....	50

Instrumentos legales.....	50
ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS.....	57
Fuerza laboral.....	57
Capacitación del recurso humano.....	58
Bienestar del servidor público.....	61
PRÁCTICAS INFORMÁTICAS.....	67
ANEXOS	
Responsabilidad social	
Actividades varias	
Comunicación estratégica	
Nueva imagen	

MENSAJE INSTITUCIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL

Al presentar la Memoria Institucional de 2025 de la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP), lo hago con un profundo sentido de gratitud y orgullo. Este documento no es solo una recopilación de cifras y metas alcanzadas; es el testimonio fiel de un año de transformación, donde hemos avanzado con paso firme hacia la excelencia que el pueblo panameño merece.

Nuestra visión para el periodo de 2024 a 2029 ha sido clara desde el primer día: fortalecer una cultura de servicio que trascienda el trámite administrativo para convertirse en una experiencia de eficiencia y cercanía. Sin embargo, los logros que hoy compartimos, como la superación de la segunda auditoría externa de seguimiento para la permanencia de la certificación ISO 9001:2015 con cero hallazgos, no son mérito de una sola oficina, sino el resultado del engranaje perfecto de un equipo humano excepcional.

Cada pasaporte emitido, cada mejora en nuestras direcciones provinciales y agencia regional, y cada innovación tecnológica, como la implementación del buzón de sugerencias vía código QR, lleva el compromiso de nuestros colaboradores. Es su dedicación, desde la sede central hasta nuestros consulados en el exterior, la que nos ha permitido participar con éxito en el plan piloto de Presupuesto Basado en Resultados (PBR), asegurando que cada centavo del fondo público se traduzca en bienestar para la ciudadanía.

A mis compañeros de la familia APAP: gracias por ser el motor de este cambio. Su capacidad para adaptarse a los nuevos tiempos, su transparencia en los procesos de auditoría y su vocación de servicio son los pilares que sostienen esta institución.

Al mirar hacia la vigencia fiscal de 2026, lo hacemos con el entusiasmo de quien sabe que cuenta con el mejor equipo. Sigamos trabajando unidos, con la convicción de que nuestra labor es la llave que abre las puertas del mundo para cada panameño. Juntos, continuaremos elevando los estándares de nuestra nación, demostrando que en la Autoridad de Pasaportes servimos con eficiencia, pero, sobre todo, con el corazón.

Mgtr. Sonia de Luzcando
Administradora General
Autoridad de Pasaportes de Panamá

MISIÓN

Brindar un servicio de excelencia en la emisión de pasaportes en la República de Panamá de acuerdo a los estándares internacionales.

VISIÓN

Llegar a ser una entidad modelo en calidad y seguridad, brindando excelencia en el servicio de emisión de pasaportes en la República de Panamá y de acuerdo a los estándares internacionales.

ESLOGAN

Eficacia, Calidad y Seguridad.

FUNDAMENTO LEGAL

El marco jurídico de la Autoridad de Pasaportes de Panamá (APAP) está establecido en la Ley n.º del 23 de abril de 2013, publicado en la Gaceta Oficial n.º 27273. Su creación, capacidad administrativa, jurisdicción y funciones se enmarcan en los siguientes artículos:

Artículo 1. Se crea la Autoridad de Pasaportes de Panamá, en adelante la Autoridad, como una entidad del Estado con personería jurídica, autonomía presupuestaria, patrimonio propio y autonomía en su régimen interno, en lo administrativo y funcional, con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes, gestionar sus recursos, sujeta a la política y orientación del Órgano Ejecutivo por conducto del Ministerio de Gobierno y a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con lo que establece la Constitución Política de la República y la Ley.

Artículo 2. La Autoridad tendrá mando y jurisdicción en todo el territorio de la República y será la única entidad competente del Estado para emitir, regular y reglamentar el uso del pasaporte en la República de Panamá y para recomendar la adopción de políticas nacionales vinculadas con esta materia.

Artículo 3. La Autoridad tendrá la función pública de seguridad, administración, supervisión, control, aplicación y ejecución de las políticas en materia de pasaportes que adopte el Órgano Ejecutivo, con arreglo a la presente Ley, reglamentos y demás normas relacionadas con la materia

NUESTRA HISTORIA

La expedición de pasaportes en la República de Panamá se remonta a la década del sesenta, y esta era una función del gobernador de la provincia. A partir de marzo de 1971, fue creada la Dirección Nacional de Pasaportes, como parte del Ministerio de Gobierno y Justicia, iniciando operaciones en un pequeño local ubicado en la Plaza 5 de Mayo.

Al transcurrir los años, la demanda de usuarios que solicitaban su pasaporte conllevó el traslado de sus instalaciones a un lugar más amplio en la Vía España con el fin de poder ofrecer un mejor servicio. Pocos años después, la creciente demanda propició que la dirección migrara a otro local con mayor capacidad en la Avenida Perú, donde se mantuvieron operaciones por casi 15 años.

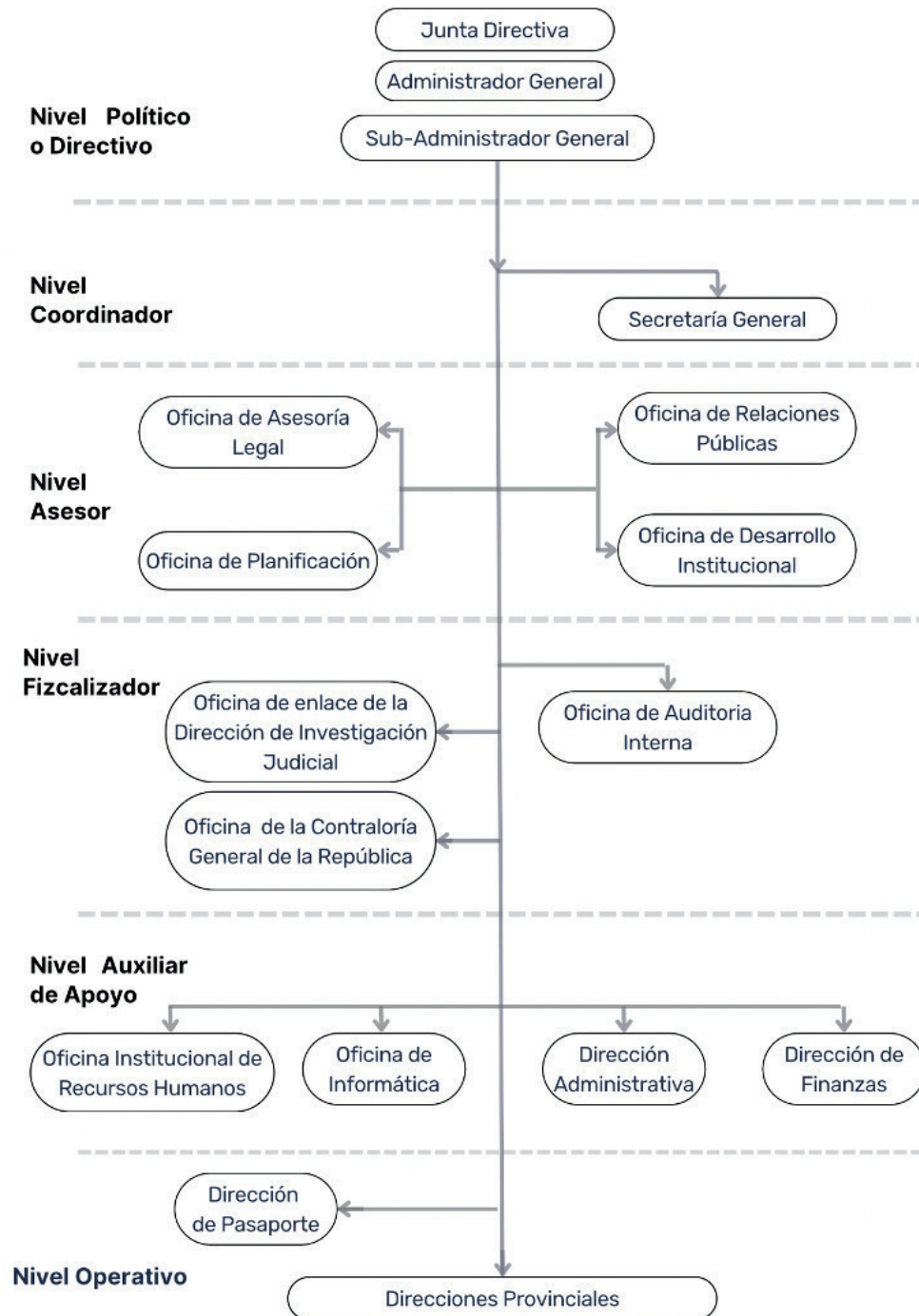
Posteriormente, ante la segregación del Ministerio de Gobierno y Justicia, la Dirección Nacional de Pasaportes pasó a ser una de las 14 dependencias de este ministerio, que contó con cinco oficinas en el interior del país (Bocas del Toro, Chiriquí, Colón, Herrera y Veraguas), facilitando a los usuarios residentes en estas y otras provincias tramitar su pasaporte sin tener que trasladarse hasta la capital.

Consecutivamente, la sede principal de la Dirección de Nacional de Pasaportes se trasladó a Plaza Concordia en Vía España.

En el año 2013, se crea la Autoridad de Pasaportes de Panamá, según la Ley 32 del 23 de abril de 2013, publicada en Gaceta Oficial N.º 27273. Sus tres primeros artículos detallan su creación, capacidad administrativa, jurisdicción y funciones.

La Autoridad de Pasaportes de Panamá ofrece a los ciudadanos panameños, que viven dentro y fuera del país, una institución pública que cumple con los mejores estándares de calidad, siguiendo los más altos lineamientos internacionales en la emisión de pasaportes.

ORGANIGRAMA GENERAL



GESTIÓN PRESUPUESTARIA

La entidad, para asegurar la sostenibilidad financiera, ha realizado una adecuada planificación y ejecución presupuestaria, de manera que los recursos asignados para funcionamiento e inversión se administraron cónsonamente, a fin de optimizar la gestión institucional, garantizando la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades con calidad, rindiendo cuentas con transparencia. No obstante, los requerimientos presupuestarios adicionales se solicitaron para el cumplimiento de los compromisos adquiridos y brindar el servicio de acuerdo con la demanda.

1. Presupuesto y ejecución 2024

Para la vigencia fiscal 2024, el presupuesto Ley de la Autoridad de Pasaportes de Panamá fue de siete millones quinientos diecinueve mil quinientos noventa balboas con 00/100 (B/. 7 519 590.00); para los meses de noviembre y diciembre de 2024, alcanzando una ejecución del 95 %.

2. Presupuesto y ejecución 2025

Para la vigencia fiscal 2025, se otorgaron recursos para funcionamiento por el monto de cuatro millones cincuenta y un mil ciento treinta y un balboas con 00/100 (B/. 4 051 131.00); para inversiones, no se destinaron recursos.

En el mes de agosto de 2025, se solicitaron recursos adicionales al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), por un monto de cuarenta y tres mil sesenta y dos balboas con 50/100 (B/. 43 062.50), que fueron asignados al presupuesto de inversión, reflejando un incremento adicional en el presupuesto total para el presente año. Dicho monto fue utilizado para realizar las debidas adecuaciones y equipamiento a la Dirección Provincial de Bocas del Toro, debido a los disturbios donde se afectaron las instalaciones que fueron vandalizadas y cerradas desde el 20 de junio de 2025. Por tal motivo, los usuarios de dicha región fueron atendidos en la Dirección Provincial de Chiriquí hasta finales del año.

Al 31 de octubre de 2025, se realizó un traslado interinstitucional al presupuesto aprobado por la Asamblea Nacional de Panamá, mediante la Resolución N°. 18 del 2 de septiembre de 2025, por un monto de cinco millones doscientos treinta mil doscientos setenta y cuatro balboas con 00/100 (B/. 5 230 274.00) asignados a inversión, los cuales correspondieron a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2025, mostrando un presupuesto modificado que reflejó un monto total, para el año, de nueve millones trescientos veinticuatro mil ciento noventa y tres balboas con 50/100 (B/. 9 324 193.50), tal cual se detalla en el cuadro que muestra la ejecución presupuestaria al 31 de octubre de 2025.



El 2 de septiembre de 2025, sustentamos ante la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional un traslado de partida por la suma de B/. 5 230 274.00.

En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de octubre de 2025, se ha gestionado el 91 % del presupuesto asignado a funcionamiento e inversión de la vigencia fiscal 2025, que equivale a cinco millones ciento setenta y cinco mil doscientos cincuenta y uno con 00/100 (B/. 5 175 251.00), lo que indica que la diferencia se concentra en el grupo correspondiente a gastos de planillas, servicios básicos, arrendamientos, mantenimiento y fumigación, entre otros, que se asignan mensualmente para el resto del año.

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO AL 31 DE OCTUBRE DE 2025

PRESUPUESTO LEY (B/.)	TRASLADOS INTERINSTITUCIONALES INVERSIÓN (B/.)	PRESUPUEST O MODIFICADO (B/.)	COMPROMETIDO		DEVENGADO		PAGADO	
			(B/.)	%	(B/.)	%	(B/.)	%
4 051 131.00	(1) 5 273 336.50	9 324 467.50	8 488 223.75	91 %	8 223 821.13	88 %	6 546 091.54	77 %

En agosto de 2025, fueron asignados B/. 43 062.50 al presupuesto de inversión, por los disturbios ocurridos en la provincia de Bocas del Toro. Además, en octubre de 2025, se aprobó un total de B/. 5 230 274.00, por traslado interinstitucional, al presupuesto de inversión, aprobado por la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional, para un total de B/. 5 273 336.50.

De los recursos otorgados mediante el traslado interinstitucional del monto de cinco millones doscientos treinta mil doscientos setenta y cuatro balboas con 00/100 (B/. 5 230 274.00), se asignaron al presupuesto de inversión cuatro millones novecientos cinco mil balboas con 00/100 (B/. 4 905 000.00) para cumplir con los pagos a los principales proveedores de la entidad.

Por su parte, la diferencia de trescientos veinticinco mil doscientos setenta y cuatro balboas con 00/100 (B/. 325 274.00), se asignó al presupuesto de funcionamiento, para compromisos pendientes de vigencias expiradas como arrendamiento de las instalaciones de la entidad, pagos de vacaciones a exfuncionarios y primas de antigüedad. En el siguiente cuadro se detallan los compromisos cubiertos:

COMPROMISOS CUBIERTOS CON LOS RECURSOS DEL TRASLADO INTERINSTITUCIONAL

DETALLE / PARTIDA PRESUPUESTARIA	MONTO (B/.)
TOTAL	5 230 274.00
INVERSIÓN	4 905 000.00
50 % por la adquisición de 90 000 libretas de pasaportes electrónicos, recibidas en abril de 2024 (vigencia expirada).	572 022.00
Adquisición de 200 000 libretas de pasaportes electrónicos, recibidos en enero y mayo de 2025.	2 542 320.00
Servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de las impresoras personalizadas de pasaportes y del sistema de emisión de pasaportes (hardware y software), con cobertura de enero a diciembre de 2025.	1 790 658.00
FUNCIONAMIENTO	325 274.00
Arrendamiento del edificio donde están las instalaciones de la APAP, para el periodo de enero a diciembre de 2025.	114 045.00
Vacaciones a exfuncionarios (vigencia expirada).	113 143.00
Prima de Antigüedad a Exfuncionarios (vigencia expirada).	98 086.00

GESTIÓN FINANCIERA

1. Indicadores de pasaportes emitidos

Durante el periodo en estudio, para el año 2024, en el mes de noviembre se emitieron diez mil doscientos dieciséis (10 216) pasaportes electrónicos, lo cual suma una recaudación de novecientos doce mil doscientos cincuenta y nueve balboas con 20/100 (B/. 912 259.20); y para el mes de diciembre, doce mil ciento quince (12 115), por un total de un millón noventa y cuatro mil ochocientos sesenta y siete balboas con 83/100 (B/. 1 094 867.83).

Del 1 de enero al 31 de octubre de 2025, en la Autoridad de Pasaportes de Panamá, sus direcciones provinciales y la sede regional, se emitieron ciento tres mil trescientos treinta y cinco (103 335) pasaportes electrónicos, totalizando una recaudación de nueve millones trescientos cuarenta y nueve mil doscientos cuatro con 24/100 (B/. 9 349 204.24).

PERIODO/ FECHA	PASAPORTES EMITIDOS	INGRESOS RECAUDADOS (B/.)
Noviembre a diciembre de 2024	22 331	2 007 127.03
Enero a octubre de 2025	103 335	9 349 204.24
TOTAL	125 666	11 356 331.27

La Autoridad de Pasaportes de Panamá, única entidad competente del Estado para emitir, regular y reglamentar el uso del pasaporte en la República de Panamá, cuya función pública de seguridad, administración, supervisión, control, aplicación y ejecución de las políticas en materias de pasaportes coordina desde la sede principal con las direcciones provinciales y la agencia regional; además de mantener la coordinación internacional, a través de embajadas y consulados para la emisión de los pasaportes y otros servicios.

En este sentido, presentamos datos de pasaportes emitidos y montos recaudados por la emisión de estos.

PASAPORTES EMITIDOS POR LA APAP

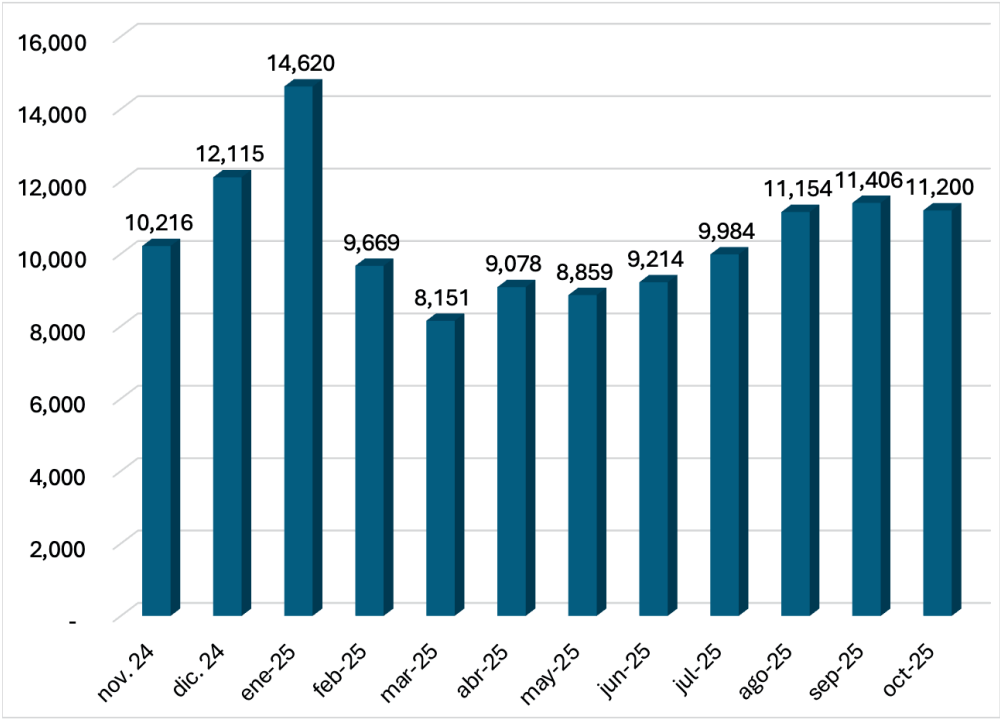
UBICACIÓN		PASAPORTES EMITIDOS		
		TOTAL (B/.)	NOV. - DIC. 2024 (B/.)	ENE. – OCT. 2025 (B/.)
TOTAL		125 666	22 331	103 335
Panamá y Exterior	Panamá	67 526	11 941	55 585
	Embajadas y Consulados	4 182	618	3 564
Direcciones Provinciales y Sede Regional	Chiriquí	12 052	2 040	10 012
	Colón	7 449	1 247	6 202
	Herrera	5 151	1 057	4 094
	Veraguas	4 285	917	3 368
	Coclé	3 251	692	2 559
	Bocas del Toro	764	237	527
	Panamá Oeste	12 687	2 298	10 389
	Panamá Este	8 319	1 284	7 035

INGRESOS RECAUDADOS POR LA APAP

UBICACIÓN		INGRESOS RECAUDADOS		
		TOTAL (B/.)	NOV. - DIC. 2024 (B/.)	ENE. – OCT. 2025 (B/.)
TOTAL		11 356 331	2 007 127	9 349 204
Panamá y Exterior	Panamá	5 998 848.29	1 061 865.07	4 936 983.22
	Embajadas y Consulados	397 859.98	53 711.96	344 148.02
Direcciones Provinciales y Sede Regional	Chiriquí	1 098 928.00	184 890.00	914 038.00
	Colón	680 100.00	114 195.00	565 905.00
	Herrera	465 055.00	95 210.00	369 845.00
	Veraguas	389 680.00	82 150.00	307 530.00
	Coclé	296 325.00	63 005.00	233 320.00
	Bocas del Toro	69 275.00	21 350.00	47 925.00
	Panamá Oeste	1 172 120.00	211 625.00	960 495.00
	Panamá Este	788 140.00	119 125.00	669 015.00

En la siguiente gráfica, se puede observar el desglose de los pasaportes emitidos por la APAP a nivel nacional e internacional, de acuerdo con los meses del periodo contemplado.

**PASAPORTES EMITIDOS POR LA APAP A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL
NOVIEMBRE DE 2024 A OCTUBRE DE 2025**



La Autoridad de Pasaportes de Panamá, para el periodo comprendido entre noviembre de 2024 a octubre de 2025, emitió ciento veinticinco mil seiscientos sesenta y seis (125 666) pasaportes a nivel nacional e internacional.

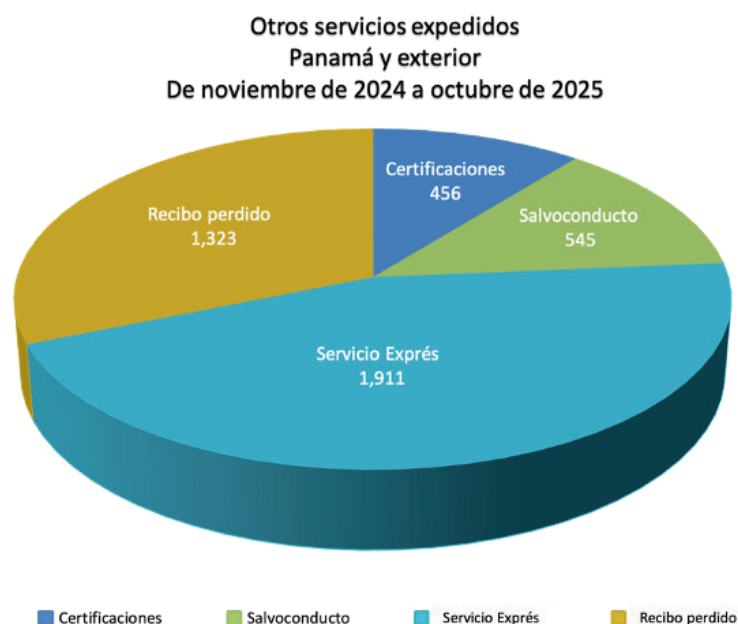
2. Otros servicios expedidos

La Autoridad de Pasaportes de Panamá gestiona diversos servicios:

- Servicio Exprés: esta innovación, implementada por la actual administración desde el 14 de noviembre de 2024, consiste en reducir el tiempo del trámite de emisión del pasaporte (aproximadamente una hora) para casos especiales. Se establece una tarifa adicional de setenta y cinco balboas con 00/100 (B/. 75.00).
- Recibo perdido: consiste en otorgar un comprobante del pago realizado en los casos en que el usuario haya extraviado su recibo original para retirar su pasaporte. Este servicio tiene un costo de cinco balboas con 00/100 (B/. 5.00).
- Salvoconductos: se solicitan a través de consulados o embajadas panameñas para los ciudadanos nacionales, en caso de pérdida o robo, así como ante la deportación de un nacional panameño que no cuente con dicho documento. Este servicio tiene un costo de treinta balboas con 00/100 (B/. 30.00).
- Certificaciones: tienen el objetivo de dar fe de la autenticidad de un pasaporte expedido a un ciudadano panameño con referencia a su identidad. Estas son solicitadas por personas naturales para diversos trámites en el exterior. El proceso se realiza vía web a través de la plataforma Dozzier y, una vez confeccionada y entregada, el ciudadano debe obtener el visto bueno del Ministerio de Relaciones Exteriores de Panamá. Las certificaciones tienen un costo de veinte balboas con 00/100 (B/. 20.00).

Autenticaciones de documentos que reposan en los expedientes de ciudadanos panameños, solicitadas por los propios usuarios o entidades gubernamentales, generalmente para fines de procesos judiciales. Estas son expedidas únicamente en la sede central de la entidad y no conllevan costos.

Entre las funciones que a su vez son servicios sustantivos de la entidad, destacan: el Servicio Exprés, con 1 911 trámites que representan el 45 %; Recibo perdido, con 1 323 (31 %); Salvoconductos, con 545 (13 %); y Certificaciones, con 456 (11 %), lo cual se puede observar en la siguiente gráfica:



3. Acciones financieras

Para cumplir con las funciones y operaciones relevantes a nivel financiero, se han realizado las siguientes acciones:

- A través de la Caja de Ahorros, el 10 de junio de 2025, se adquirió la tarjeta corporativa CAVISA, con el propósito de facilitar el pago de pasajes aéreos nacionales e internacionales, debido a la posición geográfica y la necesidad de mantener niveles de eficiencia y eficacia. Dada la relevancia de los servicios institucionales, esta herramienta permite coordinar las visitas hacia las direcciones provinciales de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, así como a los consulados y embajadas en el exterior, además de otras misiones oficiales.

- El 8 de julio de 2025, se gestionó y aprobó con la Contraloría General de la República la apertura de tres (3) cajas menudas por el monto de mil balboas con 00/100 (B/. 1 000.00) cada una; cuyos fondos serán utilizados para cubrir gastos imprevistos en las direcciones provinciales de Bocas del Toro y Panamá Oeste, además de la Agencia Regional de Tocumen, a partir de la vigencia fiscal de 2026.
- Actualmente, nuestra entidad participa en el plan piloto gubernamental, y ha sido incorporada al proyecto de Presupuestos Basados en Resultados (PBR). Este consiste en seguir los lineamientos del plan estratégico de gobierno, que permitirán medir la correcta ejecución de los fondos públicos, para lo cual se designó una comisión institucional donde participan funcionarios de las oficinas de presupuesto y planificación.

4. Presupuesto del año 2026

El 10 de septiembre de 2025, se sustentó, ante la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Panamá, el anteproyecto para la vigencia fiscal 2026. Se solicitó un monto de catorce millones setecientos setenta y tres mil cuatrocientos veinticuatro balboas con 00/100 (B/. 14 773 424.00); no obstante, fue aprobado un total de doce millones trescientos ochenta y siete mil cuatrocientos setenta y cuatro balboas con 00/100 (B/. 12 387 474.00), de los cuales tres millones setecientos treinta y siete mil cuatrocientos setenta y cuatro balboas con 00/100 (B/. 3 737 474.00) fueron asignados a la partida de funcionamiento y, en inversión, ocho millones seiscientos cincuenta mil balboas con 00/100 (B/. 8 650 000.00), según el siguiente detalle:

PRESUPUESTO APROBADO PARA LA APAP - 2026

DETALLE	SOLICITADO B/.	APROBADO B/.
TOTAL	14 773 424.00	12 387 474.00
FUNCIONAMIENTO	6 123 424.00	3 737 474.00
INVERSIÓN	8 650 000.00	8 650 000.00

Nota: El Presupuesto General del Estado se aprobó mediante la Ley n.º 49 del 29 de octubre de 2025.

PROYECTOS INSTITUCIONALES

De acuerdo con los lineamientos del Plan Estratégico de Gobierno (2025 – 2029), la Autoridad de Pasaportes de Panamá, para lograr los resultados y aspiraciones de la actual administración, en favor de los ciudadanos panameños, ha planificado un proceso de fortalecimiento de la gestión y del desarrollo.

En el periodo de noviembre de 2024 a octubre de 2025, se formularon planes y proyectos que conforman el Programa de Fortalecimiento Institucional, el cual tiene objetivos definidos en los campos de tecnología, innovación, mejora de las instalaciones de la sede central y direcciones provinciales, así como en la calidad y eficiencia del servicio a los usuarios.

Posteriormente, en enero de 2025, se inscribieron los proyectos para el año 2026 en el Sistema Nacional de Inversión Pública (SINIP), donde se establecieron sus objetivos estratégicos, metas, actividades y tiempos de ejecución, los cuales se describen según su categoría:

1. Categoría equipamiento

26412.001 Equipamiento Tecnológico para Datos Biométricos y personalizadora de pasaportes

Resumen presupuestario
Cód. SINIP 26412.001

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 3 000 000.00	B/. 600 000.00	B/. 2 400 000.00

Este proyecto consiste en dos actividades:

Servicio Consular en Línea

Su objetivo es realizar trámites en línea, a través de consulados y embajadas panameñas en el extranjero, evitando el envío físico de documentación, para reforzar la seguridad y el cuidado de los datos biométricos de los ciudadanos panameños que residen en el extranjero.

Resumen presupuestario

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 2 000 000.00	B/. 400 000.00	B/. 1 600 000.00

Nota: Durante el periodo en estudio se han realizado diversas acciones en función de captar información que forma parte del inicio del proyecto, por lo cual se estima un porcentaje de ejecución física estimada del 10 %.

Producción de pasaportes en sedes regionales

Este proyecto tiene como objetivo ampliar la capacidad operativa de las direcciones provinciales con la implementación de una impresora personalizadora de pasaportes, para la producción y gestión de entrega de manera efectiva, en la Dirección Provincial de Chiriquí, beneficiando a su vez a las direcciones provinciales de Bocas del Toro y Veraguas.

Resumen presupuestario

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 1 000 000.00	B/. 200 000.00	B/. 800 000.00

Nota: Durante el periodo en estudio se han realizado diversas acciones en función de captar información que forma parte del inicio del proyecto, por lo cual se estima un porcentaje de ejecución física estimada del 10 %.

2. Categoría infraestructura

26412.002 Ampliación de infraestructuras

Resumen presupuestario Cód. SINIP 26412.002

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 5 000 000.00	B/. 1 100 000.00	B/. 3 900 000.00

Este tiene como objetivo fundamental la adecuación de las instalaciones de la sede central y de las regionales para brindar un servicio de calidad. Este proyecto conlleva dos actividades fundamentales:

Proyecto de ampliación de la sede central de Panamá

Resumen presupuestario

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 14 000 000.00	B/. 4 000 000.00	B/. 10 000 000.00

Nota: Durante el periodo en estudio se han realizado diversas acciones en función de captar información que forma parte del inicio del proyecto por lo cual se estima un porcentaje de ejecución física estimada del 10 %.

Ampliación de sedes regionales

Resumen presupuestario

Ubicación	Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
Chiriquí	B/. 1 000 000.00	B/. 200 000.00	B/. 800 000.00
Herrera	B/. 1 000 000.00	B/. 200 000.00	B/. 800 000.00
Panamá Oeste	B/. 1 000 000.00	B/. 200 000.00	B/. 800 000.00

3. Categoría capacitación

26412.003 capacitación para mejorar las competencias del personal

Resumen presupuestario Cód. SINIP 26412.003

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 250 000.00	B/. 50 000.00	B/. 200 000.00

Este proyecto está enfocado en capacitar al personal para mejorar sus competencias con base en los resultados de las auditorías, a fin de fortalecer la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015, tanto en la sede central como en las sedes provinciales. Su gestión consiste en:

4. Proyecto ISO 9001:2015

Resumen presupuestario Cód. SINIP 26412.003

Periodo 2026-2030	Año 2026	Periodo 2027-2030
B/. 250 000.00	B/. 50 000.00	B/. 200 000.00

Nota: La APAP ha sido certificada y cuenta con auditorías de seguimiento, lo cual implica que se realicen próximas auditorías de recertificación durante el periodo. En este sentido, hay avances de ejecución física que indican que el proyecto ha sido efectivo, por lo que para su seguimiento se mantiene un porcentaje estimado de avance del 20 %.

El Programa de Fortalecimiento Institucional se desglosa en los subproyectos que se presentan a continuación en el cuadro adjunto, con sus respectivos datos, los cuales hacen referencia a las siguientes variables: categoría, código SINIP y nombre, actividades, descripción, monto quinquenal (2026-2030), monto solicitado (2026) y monto recomendado (2026).

5. Proyectos inscritos en el sistema nacional de inversiones públicas - 2025

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL						
Categoría	Cód. SINIP/Nombre	Actividades	Descripción	Monto Quinquenal (2026-2030) B/.	Monto 2026 Solicitado B/.	Monto 2026 Recomendado B/.
EQUIPAMIENTO	26412.001 Equipamiento Tecnológico para Datos Biométricos y Personalizadora de Pasaportes	Servicio Consular en Línea	El proyecto se enfoca en la compra de estaciones de trabajo utilizadas para la captación de datos biométricos de los usuarios (huellas dactilares y fotografía) en consulados y embajadas panameñas en el extranjero.	3 000 000.00	600 000.00	372 518.00
		Producción de Pasaportes en Sedes Regionales	Compra de una impresora de pasaportes para la sede de Chiriquí, lo cual beneficiará a su vez a las direcciones provinciales de Bocas del Toro y Veraguas.			
INFRAESTRUCTURA	26412.002 Ampliación de Infraestructuras	Ampliación de sede central de Panamá	Busca la adecuación de las instalaciones de la sede central.	5 000 000.00	1 000 000.00	1 000 000.00
		Ampliación de sedes regionales	Busca la adecuación de las instalaciones de las sedes de Chiriquí, Herrera y Panamá Oeste.			
CAPACITACIÓN	26412.003 Capacitación para Mejorar las Competencias del Personal	Capacitaciones a los funcionarios respecto al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Se enfoca en reforzar los conocimientos de los funcionarios, respecto al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y asegurar la permanencia de la certificación actual.	250 000.00	50 000.00	1 470.00
TOTALES				8 250 000.00	1 650 000.00	1 373 988.00

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Autoridad de Pasaportes de Panamá ha liderado iniciativas clave enfocadas en la mejora continua y la optimización de sus procesos. Entre las acciones más destacadas se pueden mencionar la implementación del “Buzón de Sugerencias”, además de la coordinación y preparación para la Segunda Auditoría Externa de Seguimiento para la certificación ISO 9001:2015.

1. Buzón de sugerencias

- La implementación del Buzón de Sugerencias surge ante la necesidad de un mecanismo para recopilar las observaciones y quejas de los usuarios. Esta herramienta permite identificar oportunidades de mejora; además, sirve como medio para realizar mediciones de los indicadores de calidad.

El Buzón de Sugerencias se enfoca en dos sectores clave dentro del proceso del trámite de pasaportes, mediante la implementación de códigos QR, a través de una plataforma que registra información de los usuarios, quienes voluntariamente describen su experiencia durante la emisión de sus pasaportes. Esta acción fue implementada a partir de noviembre de 2024.

La utilización de los códigos QR se realiza directamente por parte de los usuarios o a través de los funcionarios que forman parte del equipo de calidad, cuya aplicación es aleatoria.



Nota: Las imágenes muestran la captura del código QR para ingresar al “Buzón de Sugerencias”, así como el ingreso a la aplicación y el formulario que completa el usuario.

A través del Buzón de Sugerencias, se evalúan los dos procesos que se presentan a continuación, los cuales contemplan preguntas puntuales referentes a la gestión y permiten realizar sugerencias:

Trámite de pasaporte

Encuesta - Sugerencias Trámite de Pasaportes

Sede Central

Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que los proporcione usted mismo.

1. Fecha de visita a la Autoridad de Pasaportes de Panamá

2. INFORMACIÓN ¿Cómo fue la atención en información al usuario?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

3. CALIDAD DEL SERVICIO ¿Cómo fue el trámite para el pasaporte y tiempo de espera?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

4. PAGO DE TRÁMITE EN LA CAJA ¿Cómo fue su experiencia en el proceso de pago en la caja?

- ☐ Excelente
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

5. Comentarios, sugerencias o quejas

6. Si desea ser contactado para recibir una respuesta a su queja, proporcione un correo electrónico o número de teléfono (opcional)

Enviar



Custodia y entrega

Encuesta - Sugerencias Custodia y Entrega

Sede Central

Cuando envíe este formulario, no recopilará automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que los proporcione usted mismo.

1. Fecha de visita a la Autoridad de Pasaportes de Panamá
2. PROCESO DE ENTREGA ¿Cómo fue la atención en la entrega del pasaporte?
 - ☐ Excelente
 - ☐ Bueno
 - ☐ Regular
 - ☐ Malo
3. TIEMPO DE ENTREGA ¿Cómo evalúa el tiempo de espera en la entrega del pasaporte?
 - ☐ Excelente
 - ☐ Bueno
 - ☐ Regular
 - ☐ Malo
4. RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS ¿La información fue clara en el proceso de entrega del pasaporte?
 - ☐ Excelente
 - ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
5. Comentarios, sugerencias o quejas
6. Si desea ser contactado para recibir una respuesta a su queja, proporcione un correo electrónico o número de teléfono (opcional)



Estos datos son evaluados mensualmente a nivel administrativo, lo cual ha tenido un impacto positivo durante el periodo analizado, así como semestralmente, para la verificación de los procesos de gestión de calidad. Lo anterior tiene el objetivo de cumplir con el compromiso de medición y seguimiento establecido por la norma ISO 9001:2015.

2. Segunda auditoría externa de seguimiento de la certificación ISO 9001:2015

Se coordinó para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Autoridad de Pasaportes. El equipo de auditores internos realizó los seguimientos y actualizaciones pertinentes antes de la segunda auditoría, con el fin de mantener la certificación ISO 9001:2015. La auditoría externa tuvo lugar el lunes 15 y martes 16 de septiembre de 2025, y arrojó resultados favorables, culminando con cero (0) hallazgos de no conformidades en los muestreos realizados, reafirmando así nuestro compromiso de ofrecer un servicio de excelencia.



Los días 15 y 16 de septiembre de 2025, se realizó la auditoría externa y el muestreo del proceso de Gestión de Calidad (GDC). Durante estas jornadas, se recorrieron las áreas auditadas y se presentaron los hallazgos finales.



Certificación - Certification



La vigencia del presente certificado
puede confirmarse por medio de la
lectura del Código QR.

Número del Certificado

IGC11574

Certificate Number

Concedido a / Awarded to

AUTORIDAD DE PASAPORTES DE PANAMÁ

Bella Vista, Calle Elvira Méndez, Edificio INTERSECO, Planta Baja.
Ciudad de Panamá. República de Panamá.

En conformidad con los requisitos de la norma:
In accordance with the requirements of the standard:

UNE-EN ISO 9001:2015

Para el Sistema de Gestión cuyo alcance comprende las actividades de:
For the Management System whose scope includes the activities of:

Servicio de emisión de pasaportes.

Passport issuance service.

Fecha de emisión
Date of issue
Fecha de expiración
Expiration date

01/09/2023

31/08/2026


Director General
General Manager



IGC Certificación Global, S.L. (Unipersonal)

✉ info@certificacionglobal.com ☎ (34) 919 053 138 🌐 www.certificacionglobal.com

📍 Calle Méndez Álvaro, 20 Oficina 426, 28045 Madrid, ESPAÑA

La validez de este certificado está sujeta al cumplimiento de todas las condiciones del contrato suscrito entre las partes.
The validity of this certificate is subject to compliance with all the conditions of the contract signed between the parties.

Es fundamental destacar que el éxito de la calidad del servicio que se ofrece en la entidad es resultado del compromiso y la dedicación de todos los colaboradores, quienes han participado activamente en la actualización de los procesos y en la implementación de buenas prácticas, que impactan positivamente en la experiencia de la ciudadanía al tramitar su pasaporte en nuestras instalaciones. Asimismo, resaltan el respaldo y apoyo constante de la administración, la cual busca mantener en todo momento un servicio de excelencia.

En los últimos años, Panamá ha registrado un ascenso sostenido en el ranking global de poder de pasaportes, pasando de la posición n.º 31 en el año 2024, a la posición 28 en el 2025, con relación a 199 países evaluados. Este avance refleja de manera objetiva la evolución y el fortalecimiento de la efectividad de la gestión institucional, así como el impacto positivo de las políticas y acciones implementadas en materia de movilidad internacional.

3. Sistema de auditoría

El Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto formal de políticas, procesos y procedimientos que se ha implementado para satisfacer las necesidades de los usuarios. Este se basa en las regulaciones y normas para el mejoramiento continuo de las operaciones, lo cual asegura la calidad del producto y de los servicios. En este sentido, la estandarización, el control, la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios se enmarcan en las normas ISO 9001:2015, como el marco más reconocido a nivel mundial.

No obstante, es relevante velar por una fiscalización integral mediante auditorías de control interno, de desempeño y de cumplimiento, adecuadas a la ejecución de los recursos asignados y con apego a las normas generales, los manuales y las guías gubernamentales establecidas.

De allí que la APAP tiene la necesidad de contar con las recomendaciones apropiadas para mejorar las debilidades en las operaciones examinadas, lo que garantiza su aplicación al margen de la actualización permanente de los conocimientos técnicos de

los auditores. Además de velar por el cumplimiento de la programación y ejecución de las auditorías previstas con imparcialidad y objetividad.

Como entidad objeto de fiscalización y en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la República de Panamá, se audita la principal fuente de ingresos proveniente de la venta de las libretas de pasaporte y servicios conexos, los cuales son cotejados a diario.

Para la auditoría diaria, se utilizan dos (2) sistemas o módulos de pago, a modo de consulta, donde se realiza la revisión de los documentos físicos; es decir, facturas y depósitos con la información registrada, la cual es facilitada por la unidad de tecnología.

Los sistemas se describen como:

1. VVR: permite la validación, verificación y recaudación de ingresos con base en los pasaportes emitidos, el servicio exprés y el recibo perdido.

2. Módulo Consular (DOZZIER): se utiliza para cuantificar los fondos recaudados en las embajadas y consulados por pasaportes solicitados, además de salvoconductos y certificaciones.

Ambos sistemas permiten validar que los pasaportes emitidos, el servicio exprés, el recibo perdido, los salvoconductos y las certificaciones hayan sido pagados en su totalidad, proceso que se realiza al día siguiente del cierre del día hábil anterior.

Los resultados son analizados y permiten confirmar que, de existir inconsistencias, estas sean esclarecidas de tal forma que los controles logren una gestión efectiva de la auditoría. Estos resultados, durante el periodo analizado, han sido satisfactorios, considerando que los datos de las auditorías no presentaron desviaciones en el proceso.

En este sentido, las categorías o tipos de pasaportes se denominan ordinarios y especiales. Los pasaportes ordinarios son expedidos para jubilados, personas regular y menores de edad; mientras que los especiales se categorizan como: oficiales, diplomáticos, consulares, rentistas y refugiados.

Durante el periodo de noviembre de 2024 a octubre de 2025, se realizaron auditorías de control interno como parte del compromiso de mantener y mejorar la gestión de calidad en la entidad, en las cuales se obtuvieron resultados favorables. Estas se detallan a continuación:

AUDITORÍAS REALIZADAS POR LA APAP NOVIEMBRE DE 2024 A OCTUBRE DE 2025 (1)		
INVENTARIOS		
Informe	Descripción	Fecha
No-01-AI-2025	Inventario de Custodia de Pasaportes (Área de Producción)	3 de enero de 2025
No-06-AI-2025	Inventario de Almacén (Sede Principal)	29 de enero de 2025
No-08-AI-2025	Inventario de Custodia de Pasaportes (Área de Producción)	7 de febrero de 2025
No-24-AI-2025	Inventario de Custodia de Pasaportes (Área de Producción)	1 de agosto de 2025
ACTAS DE RETIRO DE LIBROS		
Informe	Descripción	Fecha
No-Acta-01-2025	Acta de Retiro de Libros de Pasaportes Electrónicos	25 de enero de 2025
ACTAS DE DESCARTE POR MANTENIMIENTO (2)		
Informe	Descripción	Fecha
No-Acta-04-2025	Acta de descarte de Neumáticos - Suzuki Modelo Vitara año 2025	25 de abril de 2025
No-Acta-06-2025	Acta de descarte de Neumáticos -Toyota Modelo Hiace año 2014 Acta de descarte de Neumáticos -Toyota Modelo Hiace año 2018	06 de mayo de 2025
No-Acta-08-2025	Acta de descarte de Neumáticos -Toyota Modelo Hiace año 2014 Acta de descarte de Neumáticos -Toyota Modelo Hiace año 2018	26 de junio de 2025
No-Acta-10-2025	Acta de descarte de Neumáticos -Toyota Modelo Land Cruiser Prado 2020	27 de junio de 2025
No-Acta-16-2025	Acta de descarte de Neumáticos -Toyota Modelo Land Cruiser Prado 2015	06 de agosto de 2025
AUDITORÍAS ESPECIALES		
Informe	Descripción	Fecha
No-Acta-11-2025	Acta de Vandalismo en Sede Provincial de Bocas del Toro	30 de junio de 2025
AI-01-2025	Auditoría Interna Normas ISO 9001-2015	4 de septiembre de 2025
S/N (3)	Auditoría Externa Normas ISO 9001-2015	15 y 16 septiembre de 2025

1. En noviembre y diciembre de 2024, no se realizaron auditorías programadas ni extraordinarias.
2. Todas las auditorías fueron realizadas en la sede principal.
3. La auditoría fue realizada con participación del equipo interno y liderada por la empresa a cargo de la Auditoría Especializada en Normas ISO 9001-2015.

OPERACIÓN ADMINISTRATIVA

La Autoridad de Pasaportes de Panamá ejecutó diversas actividades de soporte y servicios administrativos en todos los niveles de su estructura organizativa, asegurando la operatividad tanto de la sede central como de las direcciones provinciales y la agencia regional.

Estas acciones fueron planificadas y supervisadas por las unidades que integran la Dirección: Bienes Patrimoniales, Compras y Proveeduría (incluyendo Almacén), Servicios Generales (Mantenimiento y Transporte), Archivos y Correspondencia, y Seguridad Institucional.

1. Bienes patrimoniales

En estricto cumplimiento del Manual de Normas Generales para el Registro y Control de los Bienes Patrimoniales del Estado, gestionamos la salvaguarda de los activos institucionales. Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2024 y octubre de 2025, garantizamos la actualización permanente de los registros sobre cantidad, valor, estado de conservación y ubicación de los recursos materiales mediante las siguientes acciones:

GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES EN LA APAP: 2024-2025

N.º	DETALLE	TOTAL
	TOTAL	431
1	Marbetes por activos nuevos adquiridos por la institución	122
	Depreciables más de B/. 500.00	18
	No Depreciables menos de B/. 500.00	43
	No Depreciables menos de B/. 100.00	61
2	Traspasos de activos entre departamentos	305
	Traspasos realizados	305
3	Inventarios físicos y validados por el M.E.F.	2
	Segundo semestre de 2024	1
	Primer semestre de 2025	1
4	Descartes y chatarreo de activos en desuso	2
	Descarte	1
	Chatarreo	1

2. Compras y proveeduría

La Autoridad de Pasaportes de Panamá gestionó diversos actos de contratación pública para la adquisición de bienes y servicios, bajo estricto cumplimiento de las disposiciones legales, fiscales y administrativas vigentes del Estado.

Durante el periodo reportado, se perfeccionaron 179 actos de contratación por un monto total de cuatrocientos sesenta mil cuatrocientos catorce balboas con 47/100 (B/. 460 414.47). Esta gestión se distribuyó de la siguiente manera: adquisiciones vía Convenio Marco con 76 actos (56.3 % de la inversión total), compras menores con 101 gestiones (32.2 %) y procedimientos especiales con 2 actos (11.5 %).

El desglose estadístico se detalla en el siguiente cuadro:

ACTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN LA APAP POR TIPO DE COMPRA 2024 - 2025

TIPO DE COMPRA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (B/.)	MONTO TOTAL (B/.)
TOTAL	179	310 150.71	460 414.47
Compra menor	101	117 267.57	148 478.61
Convenio marco	76	192 283.14	259 155.51
Procedimiento especial	2	600.00	52 780.35

Nota: El registro estadístico para el 2024 comprende los meses de noviembre y diciembre; para el periodo 2025, abarca desde enero hasta octubre .

Basado en el registro mensual de las órdenes de compra, se destaca que durante los meses de noviembre y diciembre de 2024, así como en enero y octubre de 2025, no se procesaron trámites. El mayor volumen de actividad se concentró en agosto con 56 gestiones, lo que representa el 31 % del total; esta cifra evidencia que la tercera parte de la ejecución se realizó en dicho mes. Los datos detallados se presentan en el siguiente cuadro y gráfica:

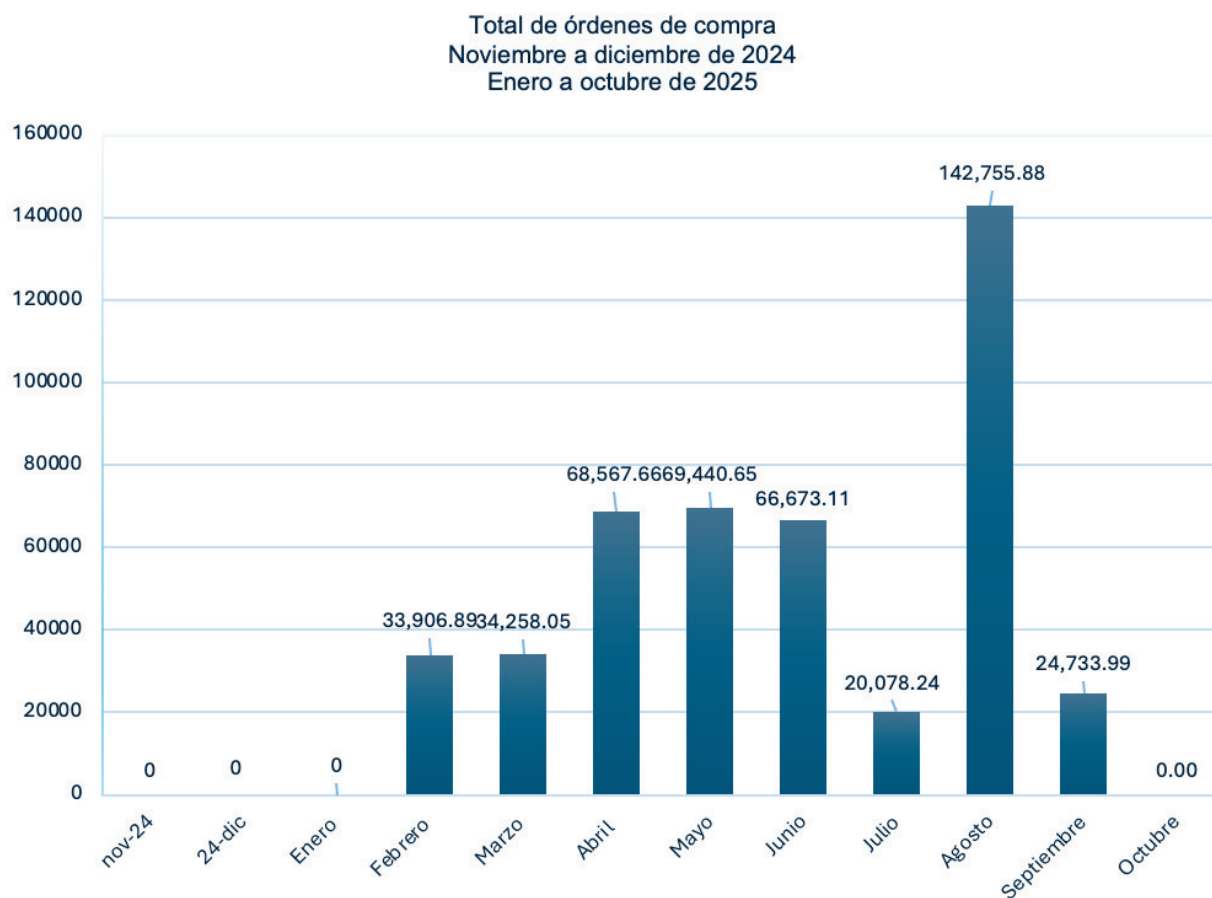
ÓRDENES DE COMPRA

DE NOVIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024 DE ENERO A OCTUBRE DE 2025

MES	MONTO MENSUAL (B/.)	TOTAL
Nov-24 (1)	0.00	0
Dic-24 (1)	0.00	0
Enero (2)	0.00	0
Febrero	33 906.89	12
Marzo	34 258.05	5
Abril	68 567.66	34
Mayo	69 440.65	22
Junio	66 673.11	6
Julio	20 078.24	24
Agosto	142 755.88	56
Septiembre	24 733.99	20
Octubre (2)	0.00	0
TOTAL	460 414.47	179

(1) En noviembre y diciembre de 2024, no se realizaron compras debido al cierre fiscal.

(2) En enero y octubre de 2025, no se realizaron compras.



Durante el periodo contemplado, se realizaron compras de bienes y contrataciones de servicios para el funcionamiento de la entidad, los cuales se detallan según rubro en los cuadros siguientes:

COMPRAS SEGÚN RUBRO DE NOVIEMBRE 2024 A OCTUBRE 2025 (1)	
RUBRO	CANTIDAD
TOTAL	68,776
Electrodomésticos	3
Aparatos Electrónicos	3
Artículo desechable / Vasos	14,500
Artículo desechable / Revolvedor	15,000
Artículo y productos químicos de aseo / Palo de trapeador	30
Artículos y productos químicos de aseo / Esponja	144
Artículos y productos químicos de aseo / Detergente	498
Artículos y productos químicos de aseo / Cloro	128
Artículos y productos químicos de aseo / Papel higiénico industrial	1,245
Artículos y productos químicos de aseo / Papel Toalla Industrial	1,020
Artículos y productos químicos de aseo / Papel toalla	284
Artículos y productos químicos de aseo / Aerosol	156
Artículos y productos químicos de aseo / Bolsas de basura	8,000
Artículos y productos químicos de aseo / Toalla limpiadora	180
Capacitación ISO a servidores públicos	6
Consumibles de impresión / Impresora	85
Consumibles de impresión Etiqueta / Máquina Zebra	6,000
Consumibles de impresión / Reloj	5
Equipo de oficina/ Varias	18
Equipo de oficina / Impresora	3
Equipo e implemento de Seguridad / Conos	8
Equipo e implemento de Seguridad / Bolsas	1,000

Equipo informático / UPS	5
Equipo informático / Computadora	3
Equipo informático / Cámara	1
Equipo informático / Varios - Panamá Este y Bocas del Toro	21
Producto simbólico / Bandera y asta	14
Herramientas e insumos eléctricos / Varios	269
Incentivos	280
Insumos informáticos	89
Materiales de construcción / Bocas del Toro / Varios (2)	
Materiales eléctricos / Regional de Bocas del Toro	28
Mobiliario de oficina / Varios	26
Pasaje aéreo - Montreal Canadá	2
Suministro de Batería / Auto	3
Suministro de batería / UPS Reg. Herrera y Chiriquí	2
Suministro de herramienta de trabajo / Serv. Generales	23
Suministro de llantas / Vehículos varios de APAP	34
Suministro útiles de Oficina / Varios	862
Uniformes servidores públicos / Seguridad	24
Víveres no perecederos / Garrafón de agua	1,200
Víveres no perecederos / Azúcar	760
Víveres no perecederos / Cajas de té	44
Víveres no perecederos / Café	680
Víveres no perecederos / Agua en botellas	15,840
Víveres no perecederos / Crema para café	250

1) En los meses de noviembre y diciembre de 2024, no se realizaron compras de servicios, debido al cierre fiscal.

2) Materiales de construcción diversos para Bocas del Toro, debido a los actos vandálicos

**SERVICIOS VARIOS DE LA APAP, SEGÚN RUBRO
DE NOVIEMBRE DE 2024 A OCTUBRE DE 2025 (I)**

RUBRO	TOTAL
Servicio de Combustible de Enero a Diciembre	2
Servicio Mantenimiento de Equipo Extintores	36
Servicio Mantenimiento de Equipo Informático/impresora	6
Servicio Mantenimiento Preventivo Auto	12
Servicio de Mantenimiento Aire Acondicionado (Del 5 de septiembre a diciembre de 2025)	20
Servicio de Suministro de Aire Acondicionado y	2
Suministro e instalación de 2 bomba condensadora	2
Servicio de Alquiler de Estacionamiento	15
Servicio de Fumigación Sede y Regional Varias / Abril a Diciembre	48
Servicio de Mantenimiento Integral Auto	3
Servicio de Mantenimiento correctivo Auto	2
Servicio de Licencias Informáticas/varias	887
Servicio de Revisado Vehicular	11
Servicio de Transporte/ Pasaportes - De enero a diciembre de 2025	1
Servicio de Voz Fija, Red Nacional Multiservicios De enero a diciembre de 2025	5
Servicio de TV Digital / De enero a diciembre de 2025	1
Red Nacional Multiservicios / Enlace	5
Red Nacional Multiservicios/ Data 10 líneas. De enero a diciembre de 2025	120
Red Nacional Multiservicios/ Internet Simétrico	3

(I) En noviembre y diciembre de 2024, no se realizaron compras de servicios debido al cierre fiscal

3. Almacén

Durante el periodo reportado, la administración de suministros y activos alcanzó los siguientes hitos operativos:

- Control Patrimonial: Se mantuvieron registros actualizados de todos los bienes adquiridos, asegurando la trazabilidad y el control de los activos de la institución.
- Distribución Nacional: Se garantizó la entrega oportuna de insumos a todos los departamentos y oficinas regionales, manteniendo la continuidad operativa mes a mes.
- Validación de Proveedores: Se admitieron materiales y suministros bajo estrictos estándares de calidad, cumpliendo con los requerimientos técnicos de las unidades gestoras.
- Mantenimiento de Flota: Se gestionaron con éxito los servicios de mantenimiento preventivo, reemplazo de neumáticos y reparaciones generales de los vehículos institucionales.
- Gestión Técnica en ISTMO: Se ejecutaron con precisión los movimientos de entrada y salida de insumos en el sistema ISTMO, aplicando los lineamientos técnicos dictados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

4. Servicios generales

Se optimizaron los procesos de higiene en áreas comunes, oficinas y servicios sanitarios mediante una gestión eficiente de insumos y la reorganización estratégica del personal. Bajo este nuevo esquema operativo, se ejecutaron las siguientes acciones:

□ Higiene Diaria: Mantenimiento constante de la limpieza en recepciones, pasillos, ventanales y puntos de acceso de alto tráfico.

□ Sanitización Especializada: Programas de desinfección profunda semanal en despachos y salas de reuniones para garantizar entornos seguros.

- Gestión de Desechos: Recolección y disposición técnica de residuos, cumpliendo con las normas de salud pública.
- Logística de Suministros: Control riguroso y reposición oportuna de insumos de aseo y desinfección.
- Aseguramiento de Calidad: Implementación de listas de verificación diaria para la supervisión técnica de las rutinas de limpieza.

4.1 Mantenimiento

Se ejecutó el cronograma de mantenimiento programado para el periodo 2025, abarcando tanto la sede central como las direcciones provinciales y la agencia regional. Esta gestión aseguró la operatividad de las instalaciones y la prolongación de la vida útil del mobiliario y equipo institucional mediante las siguientes intervenciones:

- Proyectos de Infraestructura Regional: Se completaron las adecuaciones técnico-administrativas en la nueva Dirección Provincial de Bocas del Toro, ubicada en el Aeropuerto Capitán Manuel Niño (Changuinola). Asimismo, se ejecutaron jornadas de pintura integral en las diversas sedes a nivel nacional.
- Mantenimiento Preventivo: Sistemas Críticos: Inspección y optimización de las redes eléctricas y sistemas de climatización (HVAC).
- Preservación de Accesos: Revisión técnica y lubricación de los sistemas de cerrajería y puertas.
- Mantenimiento Correctivo: Saneamiento: Reparación de fugas en el sistema de tuberías para prevenir daños estructurales.
- Recuperación de Equipos: Sustitución de componentes y piezas en equipos fuera de servicio para restaurar su funcionalidad.

4.2 Transporte

Actualmente, la flota vehicular a nivel nacional consta de 14 unidades. Con el propósito de optimizar los recursos institucionales, se mantienen controles operativos orientados a la eficiencia en el consumo de combustible, así como al cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, conforme a las exigencias del servicio.

Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2024 y octubre de 2025, el gasto total en combustible ascendió a quince mil novecientos sesenta y nueve balboas con 37/100 (B/. 15 969.37). El detalle de este consumo se presenta a continuación:

El mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular se ejecutó conforme a las exigencias operativas del servicio. El detalle de las intervenciones realizadas por unidad se desglosa en el siguiente cuadro.

MANTENIMIENTO, REVISIÓN Y KILÓMETROS DE LA FLOTA VEHICULAR POR FECHA Y MODELO DE NOVIEMBRE DE 2024 A OCTUBRE DE 2025

MODELO	FECHA	DESCRIPCIÓN
JMC	07-ene-25	Cambio de aceite de motor, filtro de aceite, filtro de aire, rotulación y bajos del motor; cambio de tapa de rueda trasera izquierda. (5,000 km).
	05-jun-25	Cambio de aceite de motor, cambio de filtro de aceite y engrase general. (10,000 km).
NISSAN SENTRA	17-dic-24	Arandela de tapón de cárter, filtro de aceite, filtro de aire, plomo adhesivo, grasa líquida, limpiador de frenos, champú limpiaparabrisas, limpiador múltiple de motor a gasolina, aceite Evo y desengrasante de motor Würth. (10,000 km).
	14-mar-25	Cambio de arandela de tapón de cárter, filtro de aceite, grasa líquida, champú limpiaparabrisas, protector para terminales de batería, aceite Evo y desengrasante de motor Würth. (15,000 km).

	30-oct-25	Arandela de tapón de cárter, filtro de aceite, filtro de aire, plomo adhesivo, grasa líquida, limpiador de frenos, champú limpiaparabrisas, limpiador múltiple de motor a gasolina y aceite Evo. (20,000 km).
	8-may-2025	Verificación de ruido en el pedal de freno.
HYUNDAI SANTA FE	13-nov-24	Champú limpiaparabrisas (32 ml), fuel injector cleaner (12 fl oz), aceite de motor a gasolina, filter assy-air, aceite de motor a gasolina (4L Full) y service kit-oil filter. (15,000 km).
	21-feb-25	Plug-oil drain, service kit-oil filter, filter-air cleaner, champú limpiaparabrisas (32 ml), tira de lija, líquido limpiador de frenos (500 ml), aceite de motor a gasolina (1L Full) y aceite de motor a gasolina (4L Full). (20,000 km).
	26-jun-25	Complete fuel systems cleaner/techron, service kit-oil filter, champú limpiaparabrisas (32 ml), aceite de motor a gasolina (1L) y aceite de motor (4L). (25,000 km).
	18-ago-2025	Rotación de llantas, balanceo y alineamiento.
	26-ago-2025	Compra de llantas.
TOYOTA LAND CRUISER	08-may-25	Filtro de aceite, aceite 15W40 y revisión de carga de batería.
	10-jul-25	Filtro de aire de motor, filtro de aire acondicionado, filtro de diésel, aceite de motor, aceite de transfer diferencial, aceite de transmisión, filtro de transmisión y pastillas de freno traseras.
	14-nov-25	Filtro de aceite, filtro de cabina, filtro diésel y aceite 15W40.
	16-may-25	Compra de 4 llantas (medidas 265/65 R17), alineamiento, válvula y balance.
TOYOTA HIACE	22-may-25	Filtro de aceite, filtro diésel, aceite 15W40, filtro de aire acondicionado, filtro de aire, alineamiento sencillo y brake cleaner.
	10-sep-25	Mantenimiento básico: cambio de aceite, cambio de filtro de aceite, limpieza y revisión de frenos.
	26-feb-25	Batería plástica.
	5-mayo-25	Adquisición de 4 llantas (tamaño 195/70 R15), balance y válvula.
SUZUKI GRAND VITARA	08-may-25	Filtro de aceite, aceite 10W40 y limpiaparabrisas.
	26-ago-25	Mantenimiento preventivo: pastillas delanteras y traseras, rectificación de discos y aceite 15W40.
	25-abr-25	Adquisición de llantas (225/60 R18).

TOYOTA COROLLA	25-jul-25	Cambio de aceite de motor, aceite, filtro de aceite y filtro de aire.
	10-sep-25	Cambio de pastillas delanteras y frenos traseros; rectificación de discos delanteros y traseros, aceite, filtro y limpiador de frenos.
TOYOTA HIACE	28-abr-25	Mantenimiento preventivo: cambio de filtro de aceite y ajuste de bandas.
	22-may-25	Filtro de aceite, filtro, aceite 15W40 y brake cleaner.
	11-ago-25	Kit de embrague completo, cigüeñal trasero, pastillas de freno delanteras y desengrasante para auto.
	29-abr-25	Cambio de aceite de motor, aceite, filtro de aceite y filtro de aire.
TOYOTA LAND CRUISER	11-nov-24	Cambio de pastillas delanteras y frenos traseros; rectificación de discos delanteros y traseros, aceite, filtro y limpiador de frenos.
	17-jul-25	Mantenimiento preventivo: cambio de filtro de aceite y ajuste de bandas.
	23-jul-25	Filtro de aceite, filtro, aceite 15W40 y brake cleaner.
	03-sep-25	Kit de embrague completo, cigüeñal trasero, pastillas de freno delanteras y desengrasante para auto.
FORD RANGER	28-jul-25	Servicio de mantenimiento integral.
	6-sept-24	Batería TASCOS.
	5-may-25	Reparación de aire acondicionado.
SUZUKI APV	22-may-25	Mantenimiento preventivo: filtro de aceite, aceite y limpiaparabrisas.
	14-ago-25	Filtro de aire acondicionado, bujía, filtro de aire de motor, filtro de aceite de motor, aceite de motor, aceite de transmisión, líquido de frenos, zapatas de freno, pastillas de freno, terminales internos y externos, y alineamiento sencillo.
	19-jun-25	Batería.
	21-abr-25	Llantas, alineamiento y válvula.
TOYOTA HILUX	17-dic-24	Mantenimiento liviano: super clean (tratamiento diésel), Rimula, pads para baterías, filtro de aceite, empaque (tapón de drenaje de aceite), aceite multigrado y tableta de fluido para limpiaparabrisas. (45,000 km).

	10-mar-25	Mantenimiento estándar: pads para baterías, filtro de aceite, empaque (tapón de drenaje de aceite) y tableta de fluido para limpiaparabrisas. (50,232 km).
	14-may-25	Mantenimiento liviano: super clean (tratamiento diésel), pads para baterías, filtro de aceite, empaque (tapón de drenaje de aceite), aceite multigrado, tableta de fluido para limpiaparabrisas, filtro de cabina green, limpiador de frenos y partes, y cambio de pastillas de freno. (52,229 km).
	16-oct-24	Cambio de llantas y alineamiento.
	16-sept-25	Cambio de lámpara izquierda.
FORD RANGER	27-ene-25	Cambio de filtro de aceite, inspección multipuntos, cambio de aceite de motor, filtro de aceite Everest, 1Q aceite sintético diésel. 16,578 km.
	11-jul-25	Cambio de filtro de aceite, inspección multipuntos, cambio de aceite de motor, filtro de aceite Everest, 1Q aceite sintético diésel. 23,368 km
	11-nov-25	Cambio de filtro de aceite, inspección multipuntos, cambio de aceite de motor, filtro de aceite Everest, 1Q aceite sintético diésel. 30,900 km.
	2-sep-25	Cambio de llantas.
TOYOTA LAND CRUISER	14-jul-25	Mantenimiento integral, cambio de aceite y filtro, revisión del sistema de freno, cambio de filtro de aire, combustible y cabina, revisión del sistema eléctrico, batería, correa, ajustes de limpia para brisa y cambio de bujía.
	24-oct-25	Mantenimiento básico y revisión del vehículo.
	3-sep-25	Alineamiento completo.

Archivo y correspondencia

El servicio de administración de archivo y correspondencia es suministrado por la empresa Access Corp, la cual garantiza una gestión técnica y organizada de los flujos documentales institucionales con cobertura a nivel nacional. La prestación de este servicio se caracteriza por un soporte eficiente y el estricto cumplimiento de los estándares operativos requeridos por la entidad.

Seguridad

Se han intensificado las acciones destinadas a salvaguardar la integridad de los usuarios, colaboradores y bienes institucionales. Mediante el fortalecimiento de la vigilancia perimetral y el control de accesos, se ha elevado la percepción de confianza y tranquilidad, garantizando un entorno seguro y eficiente para quienes visitan las instalaciones.

El modelo de gestión se fundamenta en un enfoque preventivo, orientado a minimizar conductas irregulares, a través del intercambio estratégico de información con los diversos estamentos de seguridad del Estado. Esta cooperación interinstitucional resulta fundamental para mitigar situaciones de riesgo y asegurar la convivencia pacífica y el orden dentro de las sedes de la institución.

GESTIÓN LEGAL

En el ejercicio de las funciones legales, conforme a las leyes que rigen la materia, la APAP ha realizado gestiones vinculadas a los procesos nacionales e internacionales que inciden directamente en la emisión de pasaportes, brindando una atención oportuna a los usuarios. Durante el periodo de noviembre de 2024 a octubre de 2025, describimos los trámites que se detallan a continuación:

Instrumentos legales

Dentro de los instrumentos jurídicos elaborados, destacan las resoluciones de la Administración General, los contratos administrativos y las comunicaciones oficiales dirigidas al Órgano Judicial, al Ministerio Público y a la Fiscalía de Cuentas, entre otras instancias. El detalle de estas gestiones se presenta a continuación:

1. Resoluciones de exoneración del pago de la tasa de pasaporte

La Autoridad de Pasaportes de Panamá gestiona diversas solicitudes de exoneración del pago de la tasa del pasaporte. Cada petición es sometida a una evaluación técnica para verificar que la misma se ajuste estrictamente a lo preceptuado en el artículo 33 de la Ley 32 de 2013, modificado por el artículo 4 de la Ley 216 del 10 de mayo de 2021.

“Artículo 33: Para la fijación del costo de los pasaportes a las personas de tercera edad, adultos mayores, jubilados y pensionados, la Autoridad se atenderá a lo que dispone las leyes especiales en esta materia. En caso de ciudadanos en estado de indigencia, deportación o en caso de que requieran un tratamiento urgente en el extranjero, el costo del pasaporte podrá ser exonerado, siempre que se compruebe la calidad de panameño de la persona y su insolvencia manifiesta para asumir el pago”.

Se han emitido un total de veintisiete (27) resoluciones de exoneración del pago de pasaporte a ciudadanos panameños que requieren atención médica especializada o intervenciones quirúrgicas en el extranjero y que, debido a su condición de insolvencia, no pueden sufragar el costo del documento. Es imperativo señalar que este trámite recibe atención prioritaria dadas las urgencias clínicas que presentan, en su mayoría, menores de edad con patologías complejas o secuelas accidentales. Estos procedimientos se realizan habitualmente en centros de salud de los Estados Unidos, Colombia y México.

2. Contratos administrativos

Durante el periodo reportado, se formalizaron diversos contratos administrativos cuyo objeto consistió en el arrendamiento de bienes inmuebles destinados al establecimiento de sedes regionales a nivel nacional. Estas contrataciones aseguran la presencia institucional en puntos estratégicos del país, garantizando así la accesibilidad y la cobertura de los servicios que brinda la entidad.

2.1 Contratos de Arrendamiento 2025

CONTRATOS	UBICACIÓN	ÁREA (MTS 2)	MONTO ANUAL (B/.)
Contrato N° 2/APAP/2025 La Sorpresa Mall S.A.	Coclé	60	8,089.20
Contrato N°3/APAP/2025 Teatro Panamericano S.A.	Herrera	79.56	11,747.88
Contrato N°04/APAP/2025 Cristo de los Milagros El Nazareno S.A.	Veraguas	188.32	20,045.40
Contrato N°5/APAP/2025 Daytona S.A.	Deposito- Edificio Interseco, Panamá	156	13,859.35
Contrato N° 6/APAP/2025 Inversiones Milenio S.A.	Colón	143.92	22,365.12
Contrato N°7/APAP/2025 Zoila Nieves Herrera González	Chiriquí	160	20,544.00
Contrato N°8/APAP/2025 Philips Investment Inc.	Panamá	1257	191,566.80
TOTALES			288,217.75

Nota: Todos los contratos tienen vigencia de 12 meses.

2.2 Contratos para Suministros y Servicios

CONTRATO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN	MONTO (B/.)
Contrato N° 08-APAP-2024	Consortio ID 'Pass	Suministro de doscientas mil (200 000) libretas de pasaportes electrónicos ordinarios.	2 542 320.00
Contrato N° 1/APAP/2025	Smart Solution Tech	Adquisición de 340 licencias para la renovación del uso del correo electrónico, por un periodo de 10 meses del 27 febrero 2025 a 26 de diciembre 2025.	19 229.00
Contrato N° 9/APAP/2025	Datasafe de Panamá	Servicios de almacenamiento, custodia y administración de documentos de la sede principal y regionales de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, por el término de 12 meses, desde enero hasta diciembre de 2025,	40 184.45
Contrato N° 10/APAP/2025	Servicios IAFIS de Panamá, S. A	Servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de emisión de pasaportes de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, por el término de 12 meses, a partir del 1 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.	746 004.00
TOTALES			3 347 737.45

3. Emisión de notas jurídicas

Se destaca la colaboración efectiva en el suministro de la información y documentación requerida, garantizando respuestas oportunas. Se elaboraron cuatrocientas veinticinco (425) notas, mediante las cuales la Autoridad de Pasaportes de Panamá responde a los oficios emitidos por el Ministerio Público, suministrando información sobre la expedición de pasaportes, custodiada en los archivos institucionales para las investigaciones instruidas por la presunta comisión de un delito.

Asimismo, se atendieron once (11) peticiones de la Fiscalía de Cuentas y cincuenta y nueve (59) requerimientos de distintos juzgados, en cumplimiento de las órdenes decretadas de no expedición de pasaportes a ciudadanos extranjeros.

3. Criterio jurídico a proyecto de ley

Se procedió con la revisión técnica y la respectiva emisión de conceptos jurídicos sobre los instrumentos que se detallan a continuación:

- Respecto al Proyecto de Ley N°. 299 “Que modifica la Ley 32 del 23 de abril de 2013 para fortalecer la subcategoría de residente permanente en calidad de inversionista calificado”, cabe señalar que dicha iniciativa sufrió modificaciones durante su primer y segundo debate, siendo finalmente sancionada y publicada como la Ley N°. 493 de 2025. Esta normativa modifica la Ley N° 32 de 2013 e introduce la expedición de pasaportes especiales para los residentes permanentes por razones económicas, bajo la subcategoría de inversionistas calificados y sus dependientes, debidamente reconocidos por el Servicio Nacional de Migración.

4. Evaluación de solicitudes de expedición de pasaportes

Se ejecutan diversos procesos de evaluación documental para la expedición de pasaportes, los cuales se detallan a continuación. No obstante, es imperativo resaltar la implementación de acciones estratégicas orientadas a fortalecer la eficiencia operativa y la transparencia institucional. Entre estas iniciativas destacan la digitalización de los oficios de levantamiento y restricción, y la gestión técnica de las autorizaciones parentales.

- Solicitudes de pasaportes de panameños radicados en el exterior del país.

Los ciudadanos panameños residentes fuera del territorio nacional solicitan, a través de las misiones diplomáticas y oficinas consulares, la expedición del pasaporte, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N°. 32 de 2013.

Durante el periodo reportado, se recibió un total de tres mil doscientos sesenta y nueve (3,269) expedientes de solicitudes provenientes del exterior. De este gran total, se remitieron dos mil setecientos noventa y ocho (2,798), tras verificar que cumplieran con los requisitos exigidos para su expedición. No obstante, cuatrocientas setenta y una (471) solicitudes fueron subsanadas por falta de documentación o errores técnicos.

MES / AÑO	TOTAL	PROCEDEN	SUBSANADAS
TOTAL	3 269	2 798	471
2024	380	330	50
Noviembre	207	180	27
Diciembre	173	150	23
2025	2 889	2 468	421
Enero	175	160	15
Febrero	240	201	39
Marzo	329	259	70
Abril	276	235	41
Mayo	254	224	30
Junio	221	176	45
Julio	379	320	59
Agosto	313	274	39
Septiembre	361	354	7
Octubre	341	265	76

Las solicitudes recibidas proceden de América, Europa, África, Asia y Oceanía. Sobresale, por su volumen de gestión, la demanda de ciudadanos panameños residentes en los Estados Unidos de América, específicamente en las ciudades de Washington, Houston, Miami, Tampa, Los Ángeles y Nueva York. En el continente europeo, destacan las gestiones tramitadas en España (Madrid, Barcelona y Valencia), mientras que, en Asia, la mayor concentración de expedientes proviene de residentes en la República Popular China.

- Autorizaciones de expedición de pasaportes de menores de edad

Las solicitudes recibidas proceden de América, Europa, África, Asia y Oceanía. Sobresale, por su volumen de gestión, la demanda de ciudadanos panameños residentes en los Estados Unidos de América, específicamente en las ciudades de Washington, Houston, Miami, Tampa, Los Ángeles y Nueva York. En el continente europeo, destacan las gestiones tramitadas en España (Madrid, Barcelona y Valencia), mientras que, en Asia, la mayor concentración de expedientes proviene de residentes en la República Popular China.

AÑO / MES	AUTORIZACIÓN			
	TOTAL	MADRE A PADRE	PADRE A MADRE	JUZGADOS
TOTAL	1 160	244	820	96
2024	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0
2025	1 160	244	820	96
Enero	170	40	125	5
Febrero	101	33	63	5
Marzo	55	20	33	2
Abril	79	19	56	4
Mayo	97	18	75	4
Junio	101	12	86	3
Julio	140	26	101	13
Agosto	49	31	7	18
Septiembre	168	20	125	23
Octubre	200	25	156	19

- Solicitudes de expedición de pasaportes a personas refugiadas.

La expedición de pasaportes especiales a ciudadanos extranjeros a quienes la Comisión Nacional de Protección para Refugiados (CONARE) les haya reconocido el Estatuto de Refugiado —bajo el amparo de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, ratificada por la República de Panamá mediante la Ley 5 de 26 de octubre de 1977— se gestiona a través de la Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR), adscrita al Ministerio de Gobierno. Dicha instancia es la encargada de remitir la documentación técnica de las personas reconocidas bajo esta condición jurídica.

Durante el periodo analizado, se atendió un total de cincuenta y siete (57) solicitudes, procediéndose con la emisión de los respectivos pasaportes.

Esta población refugiada está principalmente compuesta por personas de Cuba, Jamaica, Lituania, México, Nicaragua, República del Congo, Turquía, Ucrania y Venezuela.

- Solicitudes de expedición de pasaportes a rentistas retirados

En cuanto a la expedición de pasaportes a ciudadanos extranjeros que mantienen residencia permanente en la República de Panamá bajo la calidad de Rentista Retirado, debidamente acreditados por el Servicio Nacional de Migración, se verificó durante este periodo un total de ocho (8) solicitudes provenientes de China, Bélgica, Cuba, Luxemburgo, Rusia y Colombia. Dichos expedientes cumplieron satisfactoriamente con los requisitos legales y técnicos exigidos para la emisión del correspondiente pasaporte.

- Solicitudes de expedición de pasaportes a personas naturalizadas.

Se procedió con la expedición de 363 pasaportes a ciudadanos que, tras haber obtenido su respectiva carta de naturaleza, cumplieron satisfactoriamente con todas las formalidades y requisitos legales exigidos para el trámite.

ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS

Fuerza laboral

La Autoridad de Pasaportes de Panamá cuenta actualmente con un equipo profesional de ciento cincuenta y cuatro (154) colaboradores a nivel nacional, de los cuales noventa y tres (93) son mujeres y sesenta y uno (61) son hombres. En la sede central se concentra el 67.5 % del personal, mientras que en las direcciones provinciales y en la agencia regional se distribuye el 32.5 % de los colaboradores. Es importante señalar que, en cuanto a género, el 60.4% corresponde a mujeres y el 39.6 % a hombres, con respecto al total. Esta estructura organizativa se ajusta estrictamente a lo estipulado en la Ley de Carrera Administrativa y en la Ley n.º 15 de 31 de mayo de 2016. Al igual, se maneja en función de la norma de igualdad de género, considerando los datos presentados.

La fuerza laboral existente de la Autoridad ha orientado sus esfuerzos hacia la optimización de la gestión estratégica y la potenciación de sus procesos internos. El objetivo primordial es consolidar la eficiencia y la efectividad en la prestación de servicios, impulsando el desarrollo técnico y profesional de los colaboradores en todas las áreas de la entidad.

Durante el trimestre de abril a junio de 2025, se implementaron modificaciones sustanciales en los procesos de administración de recursos humanos. Estas acciones permitieron alcanzar con éxito los objetivos de actualización curricular y reubicación estratégica de personal, promoviendo una mejora continua en el entorno laboral.

Asimismo, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo n.º 56 de 23 de julio de 2008, se gestionó ante la Dirección General de Carrera Administrativa la creación de las posiciones técnicas que integrarán la Oficina de Equiparación de Oportunidades.

FUERZA LABORAL DE LA APAP, POR GÉNERO, SEGÚN UBICACIÓN: A OCTUBRE DE 2025

UBICACIÓN	TOTAL	GÉNERO	
		MUJERES	HOMBRES
TOTAL	154	93	61
SEDE CENTRAL	104	57	47
DIRECCIONES PROVINCIALES Y AGENCIA REGIONAL	50	36	14
Chiriquí	9	5	4
Bocas del Toro	3	2	1
Veraguas	6	5	1
Herrera	7	5	2
Coclé	5	4	1
Panamá Oeste	10	8	2
Colón	5	4	1
Panamá Este	5	3	2

Capacitación del recurso humano

Los programas de capacitación se han orientado hacia diversas áreas estratégicas con el fin de fortalecer las competencias de los colaboradores. Este enfoque busca la actualización constante de conocimientos, el dominio de herramientas tecnológicas y la adaptabilidad ante los cambios organizacionales, permitiendo un desempeño basado en la responsabilidad, la eficiencia y la toma de decisiones oportunas.

El objetivo primordial de estas iniciativas es potenciar las habilidades técnicas y blandas del personal para incrementar la productividad institucional. Al alinear el capital humano con los objetivos estratégicos de la entidad, se fomenta una cultura de aprendizaje continuo, innovación y retención de talento, garantizando así una gestión pública de excelencia. Hubo un total de 509 participaciones, considerando que algunos colaboradores recibieron capacitaciones en diversas áreas.

A continuación, se presenta el desglose de las jornadas de capacitación ejecutadas durante el periodo reportado:

CAPACITACIONES - APAP 2025

ÁREA	TEMA	MES	CANTIDAD
TOTAL DE PARTICIPACIONES			509
Legal	Acciones disciplinarias y Reglamento Interno de los Servidores Públicos	Enero	18
Administrativas	Derechos del consumidor con ACODECO	Febrero	9
Administrativas	Charla informativa del SIACAP	Febrero	14
Innovación y Modernización	Tipos de violencia contra la mujer	Marzo	8
Administrativas	Etiqueta y protocolo en los servidores públicos	Marzo	12
Institucional	Inducción para mejorar los procesos en los diversos departamentos de la institución	Marzo	17
Administrativas	Cómo detectar el peligro por parte de la Policía Nacional de Panamá	Abril	47
Administrativas	Seguridad física por parte de la Policía Nacional de Panamá	Abril	19
Institucional	Noviazgo saludable y noviazgo violento	Abril	10
Institucional	Fortalezcamos juntos la democracia (a cargo de la Fiscalía General de Cuentas)	Abril	12

Imagen personal	Taller de maquillaje de CoverGirl (a cargo de FEDURO)	Abril	31
Institucional	Aplicación de la Ley de Contrataciones Públicas	Mayo	14
Servicio al Ciudadano	Importancia de la donación de órganos	Junio	15
Derechos Humanos y Contexto Nacional	Una administración pública con enfoque en derechos humanos	Junio	10
Innovación y Modernización	Importancia de las redes sociales en nuestras vidas	Junio	12
Desarrollo de Habilidades Blandas	Inteligencia emocional y manejo del estrés en atención al público	Julio	17
Salud	Campaña de concientización: "Ama tu hígado"	Julio	14
Financieras	Blanqueo de capitales	Julio	11
Desarrollo de Habilidades Blandas	Gestión de equipos y habilidades blandas relevantes para su área	Julio	11
Institucional	Hepatitis en nuestros tiempos	Julio	8
Servicio al Ciudadano	Capacitación: Curso de Lenguaje de Señas (Nivel 1)	Septiembre	13
Derechos Humanos y Contexto Nacional	Día Mundial de la Democracia	Septiembre	12
Salud	Capacitación: Día del Alzheimer	Septiembre	13
Administrativas	Conducta y ética de los servidores públicos	Septiembre	11
Derechos Humanos y Contexto Nacional	Capacitación: Día Mundial de la Prevención del Suicidio	Septiembre	12
Salud	Capacitación: Día Mundial del Corazón	Septiembre	14
Derechos Humanos y Contexto Nacional	Capacitación: Día Internacional de la No Violencia	Octubre	12
Desarrollo de Habilidades Blandas	Taller sobre salud mental: Taller de cuerdas	Octubre	15
Salud	Capacitación nutricional: Día Mundial de la Alimentación	Octubre	14
Salud	Capacitación y taller: Día Mundial contra el Cáncer de Mama y Próstata	Octubre	15

Institucional	Conferencia: Día Mundial contra la Diabetes	Noviembre	12
Administrativas	Capacitación sobre salud mental	Noviembre	15
Salud	Capacitación y taller: Día Mundial contra el VIH	Diciembre	15
Institucional	Capacitación: Día de los Derechos Humanos	Diciembre	12
Institucional	Capacitación: Día Internacional de las Personas con Discapacidad	Diciembre	15

Notas:

- Las capacitaciones fueron realizadas en la provincia de Panamá, excepto "Inducción para Mejorar los procesos en los diversos Departamentos de la Institución", realizada en Veraguas.
- La entidad no realizó capacitaciones durante noviembre y diciembre de 2024.

Bienestar del servidor público

Con el firme propósito de elevar los estándares de bienestar institucional, se han implementado diversos programas y actividades orientados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Los componentes de esta gestión se describen a continuación:

3.1 Programa Integral de Salud

La institución reafirma su compromiso con el bienestar integral de su capital humano mediante la ejecución de iniciativas de medicina preventiva y asesoría médica especializada, desarrolladas durante el bimestre de mayo y junio de 2025.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PROGRAMA

Estas acciones contemplan servicios de atención clínica, talleres de nutrición, programas de salud emocional y otras iniciativas transversales de cuidado personal orientadas a fomentar un entorno laboral saludable y resiliente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PROGRAMA

ENFOQUE	OBJETIVOS PRINCIPALES
Para el Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la calidad de vida y mitigar los niveles de estrés laboral. • Incentivar la cultura del autocuidado y la prevención permanente. • Incrementar el sentido de pertenencia y la satisfacción en el entorno de trabajo.
Para la Institución	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la productividad y el desempeño organizacional de alto nivel. • Reducir los índices de ausentismo y mitigar riesgos de salud ocupacional. • Fortalecer la reputación institucional y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.

JORNADAS DE VACUNACIÓN

JORNADA	LUGAR	FECHA	OBJETIVO	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
TOTAL				80
Jornada de vacunación	Sede	13 de mayo de 2025	Reforzar los controles de vacunas para prevenir enfermedades.	30
Jornada de vacunación	Sede	8 de julio de 2025	Reforzar los controles de vacunas para prevenir enfermedades.	50

**JORNADAS DE DONACIÓN DE SANGRE A LA FUNDACIÓN DONA VIDA,
DESTINADA AL HOSPITAL ONCOLÓGICO Y AL HOSPITAL DEL NIÑO.**

LUGAR	FECHA	PINTAS DE SANGRE	TOTAL	GÉNERO	
				HOMBRES	MUJERES
TOTALES		8 100 ml	18	10	8
Fundación Dona Vida	18 de junio de 2025	4 500 ml	10	5	5
Fundación Dona Vida	20 de octubre de 2025	3 600 ml	8	5	3

**ASESORAMIENTO EN TEMAS DE NUTRICIÓN, DIETA,
MEDIDAS, PESO Y TALLA**

TEMA	FECHA	OBJETIVO	PARTICIPANTES		
			TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Una vida saludable comienza con una alimentación	3 de octubre de 2025	Promover hábitos saludables, enseñando sobre nutrición básica, cocina saludable y el plato del bien comer.	85	25	60

- “Pensamiento Crítico y Toma de Decisiones”: Iniciativa diseñada para robustecer la capacidad analítica y la gestión de la inteligencia emocional, facilitando la comprensión y regulación de las dinámicas emocionales, tanto propias como ajenas, en los procesos de resolución de problemas.
- “Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés en Atención al Público”: Orientada a consolidar un ambiente laboral armónico, potenciar el liderazgo y mitigar posibles focos de conflicto. Durante esta capacitación, se brindaron herramientas clave como la autoconciencia, la empatía, la comunicación asertiva y la autorregulación emocional.

3.2 Programa de Bienestar del Funcionario

El programa de bienestar se concibió como una estrategia integral orientada a fortalecer la salud física, mental y social de los funcionarios. A través de la implementación de actividades, recursos y políticas institucionales, se fomenta un entorno laboral positivo que potencia la satisfacción, la productividad y la calidad de vida. Este enfoque abarca dimensiones críticas como la salud ocupacional, el apoyo psicológico, la conciliación de la vida personal y laboral, y los beneficios sociales.

Objetivos Estratégicos del Programa

- Optimización de la Calidad de Vida:

Facilitar mecanismos que aseguren un equilibrio efectivo entre las responsabilidades personales y el desempeño profesional.

Fortalecimiento del Compromiso Organizacional:

Consolidar un entorno de apoyo mutuo que robustezca la moral institucional, el clima laboral y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

- Sostenibilidad Ambiental:

Implementación de jornadas de reciclaje y programas de sensibilización sobre la conservación del medio ambiente.

- Responsabilidad Social y Salud:

Ejecución de jornadas de concienciación y prevención en el marco de la campaña nacional de la Cinta Rosada.

- Cultura y Clima Organizacional:

Desarrollo de jornadas de vestimenta casual (Viernes de Jeans) para los colaboradores de la sede central y de las oficinas regionales.

3.3 Responsabilidad social institucional

La Responsabilidad Social constituye un eje estratégico para el fortalecimiento de la

Autoridad de Pasaportes de Panamá. Bajo este compromiso, se han implementado

diversas líneas de acción orientadas al impacto social y comunitario, estas se sustentan a través de actividades internas entre los colaboradores proporcionando los recursos económicos que permitieron llevar a cabo las actividades que se describen a continuación:

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	RESULTADOS
Donaciones para el Hospital Oncológico, a través del	Incentivar a los funcionarios a participar activamente en	- 1 de octubre de 2025	El total de la donación fue de B/. 500.00.

Despacho de la Primera Dama	actividades del Gobierno Central.	- 4 de diciembre de 2025	
Donaciones de sábanas y frazadas	Apoyar a los familiares y pacientes del Oncológico en los momentos críticos.	- 17 de octubre de 2025	20 personas beneficiadas.
Donación de sangre	Garantizar un suministro de hemocomponentes seguro y suficiente mediante el voluntariado institucional, optimizando la respuesta ante emergencias y la preservación de la vida.	- 14 de junio de 2025 - 20 de octubre de 2025	20 colaboradores participaron.

Estas iniciativas consolidan a la entidad como una institución inclusiva y solidaria que genera un impacto positivo en la comunidad y en sus colaboradores.



Visita realizada el 1º de octubre de 2025 en apoyo al Despacho de la Primera Dama durante la actividad anual “Sandwichatón”.



El 18 de junio de 2025, participamos en la campaña de donación voluntaria de sangre organizada por la Fundación Dona Vida. Esta iniciativa buscó sensibilizar al personal sobre la importancia de los suministros regulares para garantizar la disponibilidad de hemocomponentes en los centros hospitalarios de Panamá.



PRÁCTICAS INFORMÁTICAS

- Continuidad operativa, ciberseguridad y modernización tecnológica

La administración integral de los recursos tecnológicos y la salvaguarda de la seguridad de la información constituyen los ejes estratégicos de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, ejecutando acciones fundamentales, orientadas a la optimización de los servicios digitales y la protección de datos, destacándose las siguientes áreas:

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD BENEFICIADA	FECHA DE INICIO Y TERMINACIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE
Inventario de Informática	Sistema interno que gestiona el inventario de los equipos funcionales. Se registran equipos administrativos como equipos de emisión de pasaportes. Este desarrollo ya cuenta con varios módulos, incluyendo el de creación de inventario, donde se registran los inventarios existentes.	Dirección de Informática	Inicio: Octubre de 2025	90 %
Control de tareas para la limpieza	Sistema que registra las tareas de los trabajadores de aseo, permitiendo que la administración supervise el trabajo.	Dirección Administrativa	Inicio: Agosto de 2025	10 %
Producción en Panamá Este	Permitir la emisión de pasaportes en la agencia regional.	Dirección de Operaciones	Inicio: Agosto de 2024	95 %

	Primera área de producción.			
Optimización de carpetas compartidas	SharePoint es un espacio de trabajo centralizado para que los equipos colaboren en documentos y archivos. Permite a los miembros de un equipo trabajar en el mismo contenido de forma segura.	Dirección de Finanzas Dirección de Asesoría Legal Dirección Administrativa	Inicio: Enero de 2025	45 %
Mudanza de la Dirección Provincial de Bocas del Toro (Changuinola)	Realizar la instalación completa de equipos informáticos, computadoras, rack, equipos de comunicación, cámaras de videovigilancia.	Dirección Provincial de Bocas del Toro (Changuinola)	Inicio: Julio de 2025 Fin: Octubre de 2025	100 %
Automatización para la emisión de carnés de acceso de funcionarios	Permitir llevar un control sobre la emisión de los carnés de accesos a los funcionarios de la APAP.	Recursos Humanos	Inicio: Junio de 2025 Fin: Agosto de 2025	100 %

• Tareas atendidas por área

A lo interno de la institución, se atienden solicitudes de las diferentes áreas, tanto en la sede principal, como en las regionales y consulados, entre las cuales se señalan:

DESCRIPCIÓN	TOTAL	NOVIEMBRE DICIEMBRE 2024	ENERO OCTUBRE 2025
Publicación de noticias y monitoreo	263	44	219
Solicitud de publicaciones	76	12	64
Solicitud de creación de usuarios	68	6	62
Control de accesos emitidos	72	6	66
Solicitud de publicación de cumpleaños	12	2	10
Generación de Civis	261	43	218
Generación de Civis exterior	261	43	218
Atención de soporte atendidos en la mesa de ayuda	321	45	276

• **Mantenimientos**

MANTENIMIENTO	TOTAL	NOVIEMBRE DICIEMBRE 2024	ENERO OCTUBRE 2025
Equipos administrativos en las regionales	2	1	1
Equipos de aplicación de emisión de pasaportes perdidos	2	1	1

• **Otras áreas de atención**

Datos abiertos (ANTAI)	Total	NOVIEMBRE DICIEMBRE 2024	ENERO OCTUBRE 2025
Archivos publicados para transparencia	85	22	63

INTEROPERABILIDAD CON OTRAS ENTIDADES	RELACIÓN
Tribunal Electoral	Atender inconsistencias con datos de nuestros clientes.
Datos abiertos	Por temas de transparencia.
AIG	Interacciones por temas de la Red Nacional Multiservicios.
MINRE	Se brinda soporte a los consulados.

ANEXOS

Responsabilidad social

Entre las actividades realizadas como parte de la responsabilidad social, se llevó a cabo la visita a la Fundación Virgen del Pilar.



Lic. Sonia de Luzcando, Administradora General y Joyce García Ruiz, Sub Administradora General de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, acompañadas por el equipo de APAP y voluntarios de la Fundación Virgen del Pilar, liderados por la Lic. Yorladys Contreras.

Actividades varias

A continuación, describimos actividades realizadas en la sede central, direcciones provinciales y la agencia regional de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, incluyendo otras a nivel interinstitucional.

- El 22 de enero de 2025, colaboradores de la Autoridad de Pasaportes de Panamá recibieron la capacitación sobre «Acciones Disciplinarias y el Reglamento Interno de los Servidores Públicos», impartida por el licenciado Alcibíades Solís, jefe de Asesoría Legal de la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA).
- El 29 de enero de 2025, personal de la Autoridad de Pasaportes de Panamá capacitó a funcionarios de la Carrera Diplomática y Consular del Ministerio de Relaciones Exteriores como preparación para su asignación al servicio exterior

- El 28 de mayo de 2025, realizamos una jornada de actualización para los directores provinciales con el objetivo de intercambiar experiencias sobre el funcionamiento y la operatividad de la institución.
- Colaboradores de la Autoridad de Pasaportes de Panamá participaron en las capacitaciones «Cómo detectar el peligro» y «Seguridad perimetral», impartidas por los sargentos de la Policía Nacional Ángel García y Víctor Girón.



· Con motivo del decimosegundo aniversario de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, participamos en el sorteo de la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) realizado el 24 de abril de 2025 en la plaza Víctor Julio Gutiérrez.

Durante el acto, la administradora general, Sonia de Luzcando, agradeció a los 157 colaboradores de la institución por su dedicación, entrega y responsabilidad en el desempeño de sus funciones.



· El 30 de mayo de 2025, con motivo del Mes de la Etnia Negra, la administradora general, Sonia de Luzcando, recibió la visita de cortesía del director de la Secretaría Nacional para el Desarrollo de los Afropanameños (Senadap), Nolis Boris Góndola Solís, y de la subdirectora Verónica Wharton Pinock.



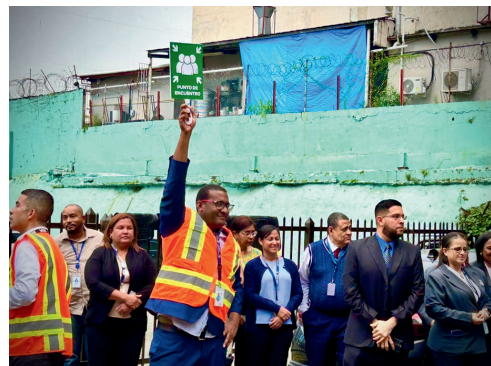
· El 1 de julio de 2025, la administradora general de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, Sonia de Luzcando, participó en la instalación de la primera legislatura del segundo periodo de sesiones ordinarias (2024-2029) de la Asamblea Nacional. En esta sesión, se eligió a la nueva Junta Directiva, presidida por el diputado Jorge Herrera.



· El 30 de septiembre de 2025, la Autoridad de Pasaportes de Panamá realizó su reunión anual para presentar los logros alcanzados durante el periodo. En este encuentro, los directores nacionales y provinciales evaluaron las fortalezas y áreas de mejora con el fin de optimizar la operatividad y el funcionamiento institucional.



· El 13 de octubre de 2025, la Autoridad de Pasaportes de Panamá participó en el II Simulacro Nacional de Evacuación. Para este ejercicio, se integró la Brigada de Emergencias, responsable de orientar al personal hacia los puntos de encuentro designados. La jornada concluyó satisfactoriamente y permitió identificar áreas de mejora para la seguridad institucional.



· El 26 de octubre de 2025, bajo el lema «Con paso firme en la lucha contra el cáncer», la delegación de la Autoridad de Pasaportes de Panamá participó en la «Caminatón: Pasos de Esperanza». Esta actividad, organizada por el Despacho de la Primera Dama, marcó el cierre de la campaña de la Cinta Rosada y Celeste.

El objetivo principal de esta iniciativa es promover la detección temprana del cáncer de mama y próstata mediante jornadas informativas y exámenes médicos. Durante el recorrido, nuestro personal portó afiches y pancartas con mensajes de prevención y motivación.



• Comunicación estratégica



• El 14 de abril de 2025, los directores provinciales de Chiriquí, Veraguas y Herrera realizaron una gira de medios para informar sobre los proyectos que adelanta la Autoridad de Pasaportes de Panamá.

- Luis Montenegro, director provincial de Chiriquí, destacó el éxito del trámite expedito, el cual se implementó en la provincia tras su fase piloto en la sede central.
- Jorge Rodríguez, director provincial de Veraguas, orientó a la ciudadanía sobre los requisitos para la obtención y renovación del pasaporte.
- María Ávila, directora provincial de Herrera, detalló los protocolos en caso de pérdida o robo del documento, los horarios de atención y las formas de pago.

- El 4 de agosto de 2025, la administradora general, Sonia de Luzcando, concedió entrevistas a los medios de comunicación para informar sobre el posicionamiento internacional del pasaporte panameño, el cual permite el acceso a 148 destinos sin necesidad de visado.

Durante sus intervenciones, destacó que este prestigio es resultado de los convenios gestionados por el Ministerio de Relaciones Exteriores y de las 102 medidas de seguridad que integran el documento.



- El 24 de junio de 2025, el secretario general de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, Marcos Amores, concedió una entrevista telefónica a Radio Nacional. Durante su intervención con el periodista Jorge Isaac Guevara, informó sobre la suspensión temporal de la atención al público en la sede provincial de Bocas del Toro tras los acontecimientos registrados en el distrito de Changuinola.

· Nueva imagen

Esta renovación proyecta una gestión pública de vanguardia y garantiza que los usuarios accedan a información relevante sobre nuestros servicios en entornos físicos y digitales actualizados.

Para mejorar nuestra capacidad operativa, adquirimos un equipo de impresión y corte (plotter) para la confección de afiches, pancartas institucionales y adhesivos; esta inversión genera un ahorro directo en costos de producción externa para la entidad.

Brindamos atención continua, a través de las redes sociales para orientar a los usuarios sobre sus trámites. En Instagram, superamos los 30 000 seguidores y gestionamos activamente las consultas vía correo electrónico.



Modernizamos la identidad visual de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, tanto en su sede central como en sus oficinas regionales.

