



REPÚBLICA DE PANAMÁ  
— GOBIERNO NACIONAL —



2013

# PLAN ESTRATÉGICO



# Plan Estratégico

## Introducción

La Autoridad de Pasaportes de Panamá tiene mando y jurisdicción en todo el territorio de la República, y es la única entidad competente del Estado para **emitir, regular y reglamentar** el uso del pasaporte en la República de Panamá y recomendar la adopción de políticas nacionales vinculadas con esta materia. Además, tiene la función pública de seguridad, administración, supervisión, control, aplicación y ejecución de las políticas en materia de pasaportes que adopte el Órgano Ejecutivo.

## Marco jurídico

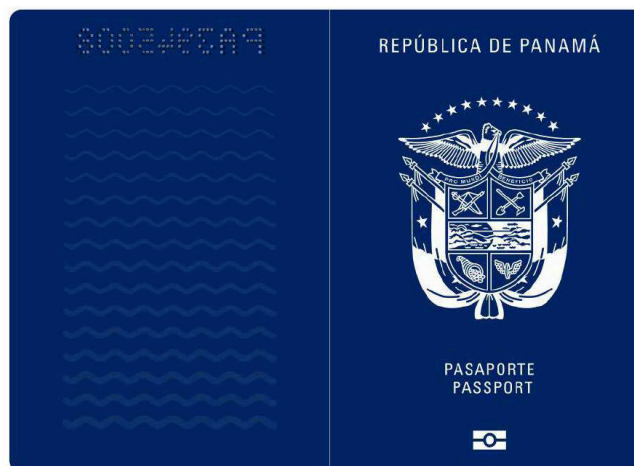
El marco jurídico de la Autoridad de Pasaportes de Panamá se encuentra en la Ley 32 del 23 de abril de 2013 publicada en Gaceta Oficial No. 27273 del 24 de abril de 2013.

## Pasaporte electrónico

En el mes de julio de 2019, la Autoridad de Pasaportes de Panamá dio inicio a la emisión de la segunda generación de pasaportes electrónicos, los cuales cuentan con nuevos elementos de seguridad y permiten su rápida verificación en los diferentes puntos de control migratorio del mundo.



El plan de trabajo contiene los lineamientos generales y específicos en los cuales convergen las funciones sustantivas para el cumplimiento de la misión y objetivos de la Autoridad de Pasaportes de Panamá, para el desarrollo y fortalecimiento de la gestión y emisión de los pasaportes electrónicos, la implementación de innovaciones a los equipos y sistemas, el fortalecimiento de la gestión administrativa, los procesos de calidad, y de fortalecimiento de los recursos humanos, en vía de mejorar la cultura de servicio al cliente y realizar adecuaciones físicas en nuestras instalaciones, para un mayor bienestar a nuestros usuarios.





## Metas y objetivos específicos

- Emisión de pasaportes en forma oportuna en menos de 24 horas para el 99.99% de los casos.
- Emisión de pasaportes con la calidad estándar y con menos del 0.2% de error.
- Atención al usuario, brindándole un servicio de calidad, de manera oportuna y efectiva, que logre en el mismo una satisfacción al 100%.
- Ejecución presupuestaria por arriba del 90% en el presupuesto de funcionamiento e inversión.
- Realizar adecuaciones físicas a las instalaciones de la APAP, para lograr un mayor bienestar a los panameños que acuden a la búsqueda de algún servicio.
- Aumentar la promoción y difusión de la información de los servicios y facilidades para la consecución del pasaporte y de información generada por la entidad.
- Capacitación de la fuerza laboral en los diversos temas alcanzado al 100% de los empleados.
- Lograr la digitalización de los documentos en papel en un 50%.
- Lograr el aseguramiento y recuperación del sistema de emisión de pasaporte electrónico mediante un sistema alternativo físicamente en otro sitio en caso de emergencia, desastre natural o fuerza mayor.
- Lograr la certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015.

# Proyectos

## 1. Adquisición de libretas de pasaporte electrónico:

De acuerdo a la Ley 32 de 23 de abril de 2013, la Autoridad de Pasaportes de Panamá es la entidad encargada de la expedición de los pasaportes de toda índole en el territorio Nacional. De allí la necesidad y compromiso de mantener libretas para la emisión de estos documentos de viaje de acuerdo a las estimaciones planificadas.

El pasaporte es uno de los documentos más importantes de todo ciudadano, ya que identifica y representa al País ante la comunidad internacional, por esta razón se ha tratado de adoptar un sistema más seguro, que incluye el uso de tecnologías de información.

La seguridad de los documentos de viaje se ha incrementado a nivel internacional y Panamá tiene que estar actualizado con los nuevos estándares internacionales y asegurar que los pasaportes que emite cumplan con todos los estándares de seguridad requeridos.

Este proyecto consiste en la adquisición de 600,000 libretas de pasaportes electrónicos entregables en cuatro años. Los mismos deberán tener al menos 61 medidas de seguridad y se cambiará a un sistema de encriptación más complejo y difícil de alterar, asegurándonos de esta manera que la República de Panamá obtenga un pasaporte seguro a nivel mundial con los estándares internacionales actualizados. Adicionalmente se tendrá suficiente inventario para que la Institución no tenga problema de desabastecimiento de libretas, insumo primordial en la emisión de los pasaportes electrónicos.

La adquisición de estos nuevos pasaportes tiene los siguientes objetivos:

- Mejorar sustancialmente la seguridad de los Pasaportes panameños
- Facilitar el reconocimiento de la identidad del ciudadano panameño cuando se encuentre en el extranjero
- Mejorar la calidad de servicio de la Dirección Nacional de Pasaportes.

*Este proyecto fue licitado en este año 2018 a través ACTO PÚBLICO No. 2018-0 04-0-08-LV-010146 y las entregas de pasaportes electrónicos se darán de forma anual (150,000 libretas por año).*

## **2. Implementación de Digitalización de documentos/expedientes:**

La Dirección Nacional de Pasaportes fue creada a principios de la década de los años cuarenta (40). Desde entonces a cada usuario que ha tramitado su documento de viaje se le ha creado un expediente físico, el cual contiene todos los elementos que sustentaron su derecho a obtener un pasaporte. Actualmente estos expedientes se encuentran en más de cinco mil (5,000) cajas, las cuales se encuentran archivadas en una empresa privada.

Al realizar la inversión de poder digitalizar estos documentos, la Autoridad de Pasaportes tendría acceso inmediato a la información requerida sin necesidad de depender de un tercero, y el Estado ahorraría un monto significativo toda vez que ya no fuese necesario el tener que pagar por archivar estos expedientes.

El proyecto consiste en la digitalización de todos los expedientes de los usuarios que tramitan en la Autoridad de Pasaporte y otros documentos, los cuales se encuentran físicamente en un centro en custodia privado, a fin de que la entidad pueda administrar su base de datos de usuarios, y pueda en un caso determinado tener acceso a estos expedientes de una manera rápida y segura. De igual forma es necesario digitalizar los diferentes documentos que reposan en los diferentes departamentos de la Institución y eliminar el proceso manual de almacenamiento de papeles, logrando ahorros en el almacenaje y en horas hombre.

Los objetivos principales del proyecto serían los siguientes:

- Ahorrar espacio físico y ahorrar en cuanto a los pagos que se realizan a terceros para que custodien los expedientes.
- Disponer de manera total e inmediata de la información.
- Consultar en línea centralizada y unificada.
- Contar con información segura.

## **3. Actualización y Mejoramiento de Procesos y Gestión de Calidad**

Con este proyecto se pretende mejorar los flujos de procesos administrativos y de monitoreo y mantenimiento del grupo de informática y mejorar el servicio en la emisión de pasaportes, lograr la certificación de ISO9001-15 el cual será de importancia para mejorar los procesos y ubicarnos como una institución de mejor calidad y con procesos bien definidos para el mejor servicio a los usuarios.

Este proyecto contempla mejoras a la implementación de un sistema para sistematizar algunos procesos administrativos que tiene la institución todavía sin automatizar, tales como: un sistema de mesa de ayuda, monitoreo y servidor de Active Directory para tener un control de las máquinas con sus usuarios debidamente registrados, atención a las necesidades y problemas de los usuarios directamente por la WEB, permitiendo llevar las estadísticas de los daños, las áreas, y usuarios y su historial, récords de los mantenimientos de equipos, licencias y vencimientos de las mismas, y el gestionamiento de los equipos de la red informática de la APAP incluyendo los de la Red Nacional Multiservicio (RNMS). Adicionalmente se implementará un sistema de gestión de la calidad haciendo los procedimientos y preparativos necesarios para la certificación de calidad ISO 9001 - 15, logrando con ello una mejor satisfacción del cliente, la organización sistemática de la empresa en base a una gestión por procesos, una política de mejora continua, y reducir costes de no calidad.

Los objetivos del proyecto son lo de mejorar el proceso de monitoreo de los equipos informáticos, reporte de los funcionarios sobre temas de fallas, automatización de procesos administrativos, seguimiento a los mantenimientos y licencias, certificación ISO9001-15.

Actualmente este proyecto está en atapa de licitación pública por lo cual abarcará presupuesto del año 2019 y del año 2020.

## **4. Actualización del sistema de emisión de pasaportes electrónicos**

La Autoridad de Pasaportes de Panamá cuenta con un sistema biométrico AFIS para la emisión de pasaportes electrónicos que incluye los elementos necesarios para la recepción de solicitudes, validación biométrica, personalización de pasaportes y entrega autenticada de los mismo.

El sistema central actual esta basado en el producto MorphoCIVIS, el cual es el encargado de gestionar el flujo de trabajo en el sitio central, el direccionamiento de transacciones al Sistema AFIS y a las estaciones de verificación dactilar.

Este sistema con el cual cuenta actualmente la APAP fue adquirido en conjunto con 500,000 libretas de pasaportes electrónicos tipo BAC (control de acceso básico) en el año 2013. En el año 2019 se adquirieron nuevos pasaportes electrónicos (600,000), los cuales cuenta con una tecnología tipo BAC, EAC y SAC, los cuales permiten incluir dentro de circuito integrado (chip) que mantiene el pasaporte en su caratula, lo datos biometricos del usuario, lo que agrega más seguridad al documento.

El sistema de emisión de pasaporte electrónico requiere ser actualizado a fin de poder utilizar la máxima capacidad que tiene el chip que contiene el nuevo pasaporte electrónico y de esta manera volverlo más seguro, cumpliendo con toda la normativa internacional.

## **5. Apertura de una oficina regional en Panamá Oeste**

Con este proyecto se busca facilitarle al usuario la obtención del pasaporte de manera rápida y efectiva, minimización los tiempos de traslado de cualquier punto del sector Oeste a la capital. La Provincia de Panamá Oeste ha crecido porcentualmente en 124%, representando un crecimiento nominal de 256,511 habitantes en comparación de los censos de los años 1990 y 2020. Es necesario contar con una regional a fin de brindarle el servicio a los habitantes de esa área, que conforman los Distritos de Chame, San Carlos, Capira, Arraiján y Chorrera.

Según nuestras estadísticas desde la Provincia de Panamá Oeste se han realizado en los últimos dos años más de 37 mil trámites, razón por lo cual se hace necesario que estos usuarios puedan realizar sus trámites de pasaportes de forma expedita dentro de su entorno. Y garantizarles un lugar céntrico con plena vigilancia y seguridad, además de contar con suficientes estacionamientos para el público, que sea de fácil acceso. De tal manera, la sede de Pasaportes en la Provincia de Panamá Oeste tendrá una ubicación cómoda y estratégica y con seguridad.

Los objetivos principales del proyecto serían los siguientes:

- Mejorar el servicio de atención al usuario que se traslada de Panamá Oeste hacia la capital para poder tramitar su pasaporte.
- Facilitarle al usuario de Panamá Oeste el retiro del mismo en la regional
- Desconcentrar la afluencia de usuarios en la sede principal.

## **6. Apertura de una oficina regional en Panamá Este**

Este proyecto que estará ubicado en las instalaciones del aeropuerto Internacional de Tocumen busca facilitar la obtención del pasaporte a los usuarios que usan la terminal área y que por motivos de emergencia no hayan podido renovar su pasaporte a tiempo.

Esta regional será la única a nivel nacional que contará con una impresora para emitir el pasaporte de forma directa, garantizando desde la sede la validación y controles del proceso.

Al igual este proyecto busca que los moradores de la Provincia de Panamá Este pueden realizar los tramites respectivos en esta nueva sede.

Los objetivos principales del proyecto serían los siguientes:

- Garantizarles a los viajeros que por algún motivo no renovaron a tiempo, puedan acceder a su pasaporte en el Aeropuerto.
- Economizar el tiempo de traslado de los usuarios de Panamá Este al tener una sede más cerca.
- Desconcentrar la afluencia de usuarios en la sede principal.

## **7. Adecuación física de las instalaciones de la Sede Principal de la Autoridad de Pasaportes**

Este proyecto consiste en realizar adecuaciones físicas de las instalaciones de la Sede Principal de la APAP en la ciudad de Panamá, con el objetivo de generar espacio adicional para la comodidad y bienestar de los usuarios que acuden cada día a realizar sus trámites. Vale indicar, que el espacio actual no permite atender de la mejor manera a un promedio de 450 personas que acuden diariamente.