



Resolución de Gerencia General

N° 0122-2024-APN-GG

Callao, 21 de febrero de 2024

VISTOS:

El Informe Técnico No. 0002-2024-APN-RRII del 05 de febrero de 2024 de la Unidad de Relaciones Institucionales (URRI), el Informe No. 0050-2024-APN-DIPLA del 13 de febrero de 2024 de la Dirección de Planeamiento y Estudios Económicos (DIPLA) y el Informe Legal No. 0054-2024-APN/UAJ del 20 de febrero de 2023 de la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ);

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley No. 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional, se creó la Autoridad Portuaria Nacional (APN) como un Organismo Público Descentralizado (actualmente, Organismo Técnico Especializado, de conformidad con el Decreto Supremo No. 058-2011-PCM y la Ley No. 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo), encargado del Sistema Portuario Nacional, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dependiente del Ministro, con personería jurídica de derecho público interno, patrimonio propio, y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica, financiera y facultad normativa por delegación del Ministro de Transportes y Comunicaciones;

Que, de acuerdo con el artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones de la APN aprobado por Decreto Supremo No. 034-2004-MTC (ROF de la APN), la URRI es el órgano de asesoramiento, dependiente de la Gerencia General, encargado de la formulación e implementación de estrategias de comunicación y de imagen de la APN, así como de promover las relaciones internacionales e interinstitucionales, y lograr su interrelación dinámica con los diversos agentes del Sistema Portuario Nacional (SPN); y con otros países, en coordinación con los órganos de línea;

Que, mediante Resolución de Acuerdo de Directorio No. 0034-2022-APN-DIR del 19 de mayo de 2022, se aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2026 ampliado de la APN, el cual contempla la Acción Estratégica Institucional AEI.02.02 “Plan de Comunicación Externa implementado en beneficio de la entidad” del Objetivo Estratégico Institucional OEI.02 “Modernizar la gestión institucional”;

Que, mediante el Informe Técnico del visto, la URRI sustenta la propuesta de Plan de Comunicación Externa APN 2024, cuyo objetivo general es posicionar a la APN como entidad conductora del SPN entre la comunidad portuaria y ciudadanía en general;

Que, mediante el Informe del visto, la DIPLA concluye que el Plan de Comunicación Externa APN 2024 se encuentra alineado con el PEI 2020-2026 de la APN, y que cuenta con disponibilidad presupuestaria;

Que, a través del Informe Legal del visto la UAJ concluye que la propuesta cumple con la normativa vigente, resultando jurídicamente viable y recomienda su aprobación;

Que, con Resolución de Acuerdo de Directorio No. 0020-2024-APN-DIR del 19 de febrero de 2024, se delegó a la Gerencia General la función de aprobar y suscribir la Resolución que aprueba el Plan de Comunicación Externa APN 2024, así como sus modificatorias;

Que, de conformidad con la Ley No. 27943 – Ley del Sistema Portuario Nacional, su respectivo reglamento aprobado con Decreto Supremo No. 003-2004-MTC, y el Reglamento de Organización y Funciones de la APN aprobado por Decreto Supremo No. 034-2004-MTC;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Comunicación Externa de la Autoridad Portuaria Nacional – APN 2024, el cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Publicar la presente Resolución en la sede digital de la Autoridad Portuaria Nacional.

Regístrese y Comuníquese.

(Firmado digitalmente)
Carlos Rodolfo Molina Barrutia
Gerente General (e)
AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL

2024

Plan de Comunicación Externa



Unidad de Relaciones Institucionales
Autoridad Portuaria Nacional

31-1-2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Autoridad Portuaria Nacional, Aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://consultadoc.apn.gob.pe/> e ingresando el siguiente código de verificación: **aN0AbFE**



INTRODUCCIÓN

La Autoridad Portuaria Nacional (APN) es una entidad, adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), creada en el año 2003 a través de la Ley N° 27943 'Ley del Sistema Portuario Nacional'.

Dentro de sus funciones se encuentra fomentar el desarrollo del Sistema Portuario Nacional para su fortalecimiento frente a la globalización, el crecimiento del sector exportador y la consolidación de una comunidad marítima-portuaria.

Asimismo, la APN promueve la inversión privada en los puertos y la coordinación de los distintos actores públicos o privados que participan en las actividades y servicios portuarios.

Su misión es conducir y promover el desarrollo sostenible del Sistema Portuario Nacional en beneficio de la comunidad portuaria, a fin de contribuir a su competitividad y modernización.

MISIÓN:

Conducir y promover el desarrollo sostenible del Sistema Portuario Nacional en beneficio de la comunidad portuaria, a fin de contribuir a su competitividad y modernización.

VALORES:

Eficiencia y calidad: "Hacerlo bien a la primera"

Ética y transparencia: "Ser íntegro"

Responsabilidad Social: "Ser conscientes del impacto social y ambiental"

Compromiso: "Identificarse con la institución y sus objetivos"

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES (OEI):

OEI3. Modernizar la gestión institucional

Entre sus acciones estratégicas, se encuentra el:

AEI.02.02 Plan de comunicación externa implementado en beneficio de la entidad.

DIAGNÓSTICO

La Autoridad Portuaria Nacional, entre octubre a diciembre de 2023, desarrolló un estudio de opinión con metodología mixta, a fin de conocer la percepción de la comunidad portuaria nacional sobre la institución, así como medir los indicadores del Plan Estratégico Institucional de la APN.

Tipo de Estudio	• Cuantitativo y Cualitativo
Ámbito Geográfico	• Lima (Callao), Arequipa, La Libertad, Piura, Ica, Loreto, Moquegua, Ucayali
Técnica	• CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) y CATI (Computer-assisted telephone interviewing) • Entrevistas en profundidad virtuales
Instrumento	• Cuestionario estructurado elaborado por CCR Cuore y aprobado por APN • Guía de Indagación elaborada por CCR Cuore y aprobada por APN
Universo	• Hombres y mujeres que trabaja en entidades que tienen relación con la APN
Muestra	• 163 encuestas • 6 Entrevistas en profundidad
Fecha de Campo	• Octubre - Diciembre 2023

Los resultados del estudio fueron los siguientes:

CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Planificar y promover el fortalecimiento del sistema portuario nacional es la principal función asociada a la APN a nivel nacional.
- La burocracia estatal sigue siendo el principal obstáculo que ven los entrevistados en el trabajo de la APN.
- La ética, transparencia, compromiso y credibilidad son los principales atributos asociados a la APN. Sin embargo, estos atributos han disminuido en comparación con el estudio del año 2022.
- Dentro de las deficiencias, la mayoría de encuestados señaló que de las principales deficiencias de la institución son sus servicios virtuales, a los que consideran 'no amigables'. Sin embargo, en dicha pregunta han manifestado deficiencias que no corresponden a funciones de la APN, sino a otras instituciones. Por tal motivo, es necesario fortalecer la difusión y sensibilización sobre las funciones y atribuciones de la APN ante la comunidad portuaria.
- Exista una percepción general de preocupación por el desarrollo portuario, destacando que la principal necesidad es la innovación tecnológica mientras que la acción que más se valora serían los proyectos de control y digitalización.
- Es así que los encuestados señalan que la mejor propuesta de mejora para la institución es el desarrollo y modernización de los puertos. Sin embargo, ha aumentado significativamente el porcentaje de encuestados que señala que una gran propuesta de mejora es el impulso de la integración puerto ciudad.

- Existe una alta percepción de que la APN viene trabajando incansablemente en la solución de las deficiencias en el SPN.
- Es así que los encuestados, en su mayoría, indicaron que la APN se preocupa por el desarrollo de su puerto. Sin embargo, ha aumentado el porcentaje de encuestados que señalan que la entidad se preocupa más por el desarrollo de otros puertos que por el suyo.

COMUNICACIONES

- La línea telefónica es el canal más usado por la comunidad portuaria para comunicarse con la APN, obteniendo, asimismo, el incremento del uso del correo electrónico y visitas presenciales.
- El 49% de encuestados Considera que la comunicación de la APN con su público objetivo es la adecuada, presentando una reducción en comparación al 2022.
- Solo el 6% de los encuestados señala haber presentado reclamos ante la APN, encontrándose el 60% insatisfecho por su solución. Sin embargo, en las entrevistas se mostraron reacios a hablar acerca de reclamos, al ser inspeccionados por la APN.

IMAGEN DE LA APN

- El 62% de la comunidad portuaria encuestada señaló que considera que la APN es el referente técnico y normativo del SPN. Sin embargo, se debe analizar que del 2022 al 2023, el porcentaje se ha reducido.
- Por otro lado, solo el 52% considera que la APN es una institución posicionada a nivel nacional e internacional. Sin embargo, el 45% indica que está trabajando en eso.
- Entre las acciones que más destacan de la APN, se encuentra el fortalecimiento de los sistemas de protección y seguridad portuaria, así como las capacitaciones y becas en el ámbito portuario.
- Un aspecto a tomar en cuenta es que hay una baja en la calificación de los encuestados respecto a la imagen de la APN, principalmente en estos aspectos:

Atributos de la APN	2023 (%)	2022 (%)
Los funcionarios y servidores públicos de la APN actúan con idoneidad y honestidad	25	44
La presencia de la APN es reconocida por la comunidad portuaria	32	39
La atención brindada por la APN es siempre oportuna y disponible	26	35
La atención brindada por la APN es buena y con un tiempo de respuesta adecuado	24	29
La APN es la institución del estado en la que más confío	15	ND
La APN cumple con su misión y atribuciones de manera total	18	25

SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN

- Respecto a la calificación dada por los encuestados, la mayoría se encuentran satisfechos con la labor realizada por la APN. El 78% de entrevistados que está satisfecho con la APN menciona que es porque se sienten atendidos y que les solucionan sus problemas o dudas, mientras que los que están insatisfechos serían por sentir que no hay un buen trabajo de la institución.
- Los usuarios de la Zona Norte serían los que están más satisfechos con la labor de la APN, mientras que sería en la Selva donde se tiene el mayor nivel de insatisfacción (16% en total).
- Existe una satisfacción general con los servicios brindados por la APN y la calidad de atención de la Entidad.
- Existe una buena calificación de la labor de la APN en el 2023. Los que califican como regular o mala la gestión del año, mencionan sobre todo que la APN, no cumple su rol y que no observan avances concretos, mientras que los que califican de Buena es porque sienten que se solucionan los problemas.
- La calificación total de la APN entorno a sus funciones ha caído. Sin embargo, se mantiene como atributo con mejor calificación a la Protección portuaria y seguridad de los puertos.
- Vale indicar que, en términos generales, la aprobación de la gestión de la APN se ha fortalecido, registrando una aprobación de 94%, en comparación a los 87% de aprobación que tuvo en el 2022.

PROBLEMÁTICA

PROBLEMA GENERAL

La APN no ha logrado posicionarse aún como entidad conductora del Sistema Portuario Nacional entre la comunidad portuaria y ciudadanía en general.

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- Falta de conocimiento de la comunidad portuaria acerca de las funciones y atribuciones de la APN para el desarrollo del Sistema Portuario Nacional.
- Falta de conocimiento de la comunidad portuaria y ciudadanía en general sobre los logros de la APN.
- Poca recepción de factores que dificultan el desarrollo del Sistema Portuario Nacional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Posicionar a la APN como entidad conductora del Sistema Portuario Nacional entre la comunidad portuaria y ciudadanía en general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer el conocimiento de la comunidad portuaria acerca de las funciones y atribuciones de la APN para el desarrollo del Sistema Portuario Nacional, así como del desarrollo portuario en el país.
- Promover el conocimiento de la comunidad portuaria y ciudadanía en general sobre los logros de la APN.
- Identificar los factores que dificultan el desarrollo del Sistema Portuario Nacional por parte de la comunidad portuaria nacional.

ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS

Objetivo General: Posicionar a la APN como entidad conductora del Sistema Portuario Nacional entre la comunidad portuaria y ciudadanía en general.		
O.E.1. Fortalecer el conocimiento de la comunidad portuaria acerca de las funciones y atribuciones de la APN para el desarrollo del Sistema Portuario Nacional.		
Estrategia	Proceso	Tácticas
Sensibilizar a la comunidad portuaria acerca de las funciones y atribuciones de la APN	Comunicación Digital	APN en un toque Entrevistas a actores de la comunidad portuaria sobre temas ligados al SPN, donde se resalte el rol de la APN. APN al día De acuerdo con las funciones y atribuciones de la APN, se irá informando a la comunidad portuaria y público en general sobre las acciones que se vienen realizando desde la APN en beneficio del SPN, así como el rol que cumple en la comunidad portuaria. Estos se difundirán a través de cortos vídeos informativos. Actualización de las redes sociales Se actualizarán las redes sociales de acuerdo con la coyuntura, resaltando las funciones de la APN para el logro de los objetivos.
	Prensa y gestión de medios	Elaboración de notas de prensa Elaboración y difusión a través de los canales de comunicación de notas informativas, así como remisión de estas a los medios de comunicación. Servicio de entrenamiento de medios Se ha contemplado el servicio de entrenamiento de medios para los voceros institucionales, a fin de atender con mejor presencia a los medios de comunicación. Entrevistas a voceros institucionales Coordinación de entrevistas en medios de comunicación con voceros institucionales, destacando los logros obtenidos, pero a la vez resaltando las funciones cumplidas por la APN para el llegar a dicho objetivo.

		Síntesis informativa Reporte de noticias diarias para cumplir con el rol de la institución, así como cumplir con el trabajo de vocería, de requerirse.
	Gestión gráfica y audiovisual	Trípticos informativos Material informativo que difunda el rol de la APN para el desarrollo del SPN. Memoria institucional Logros de la APN en el año 2023, destacando el rol de la APN para cumplir el objetivo.
	Gestión de eventos	Encuentro Nacional de operadores y comunidad portuaria 2024 En este encuentro se presentarán las principales funciones de la APN, así como, de acuerdo con los temas planteados, los operadores portuarios harán pequeñas participaciones de casos exitosos, de tal manera que se genere un compartir de experiencias. Evento 'Chancay y el éxito de los proyectos portuarios' En este evento se presentarán las principales funciones de la APN, así como el éxito de Chancay y los proyectos contemplados en el SPN. Exposición de sobre funciones de la APN en Mesas de trabajo con la comunidad portuaria La APN desarrollará mesas de trabajo para conocer la problemática de la actividad portuaria. Al iniciar este diálogo, la APN expondrá acerca de sus funciones y atribuciones en beneficio del SPN.
O.E.2. Promover el conocimiento de la comunidad portuaria y ciudadanía en general sobre los logros de la APN.		
Estrategia	Proceso	Tácticas
Sensibilizar a la comunidad portuaria y público en general sobre los logros de la	Comunicación Digital	Actualización de las redes sociales Se actualizarán las redes sociales de acuerdo con la coyuntura, resaltando los logros de la APN y el SPN, así como de temas ligados a la actividad portuaria.

APN y del Sistema Portuario Nacional		APN en un toque Entrevistas a actores de la comunidad portuaria sobre temas ligados al SPN. ¿Cómo luce mi puerto? Difusión, a través de redes sociales, de vídeos en los que se conozcan los distintos terminales portuarios a nivel nacional. Transmisión STREAMING de eventos portuarios organizados por la URRII.
	Organización de eventos	Encuentro Nacional de operadores y comunidad portuaria 2024. En este encuentro se presentarán los principales logros del SPN a través de la APN y las experiencias de los operadores portuarios. Este evento será transmitido a través de los canales de comunicación institucionales. Asimismo, se hará un reconocimiento en diversas categorías a actores portuarios, previa evaluación.
	Prensa y gestión de medios	Elaboración de notas de prensa Elaboración y difusión a través de los canales de comunicación de notas informativas, así como remisión de estas a los medios de comunicación. Entrevistas a voceros institucionales Coordinación de entrevistas en medios de comunicación con voceros institucionales, destacando los logros obtenidos, pero a la vez resaltando las funciones cumplidas por la APN para el llegar a dicho objetivo. Visitas guiadas a terminales portuarios para periodistas y youtubers Se realizarán visitas guiadas a los terminales portuarios con periodistas de alcance nacional, a fin de dar a conocer los principales hitos y logros del SPN. Boletín Portuario Se continuará con la publicación y difusión mensual del boletín portuario, el

		que contiene las noticias más importantes de la actividad portuaria nacional.
	Gestión gráfica y audiovisual	Trípticos informativos Material informativo que difunda los principales logros de la institución. Memoria institucional Logros de la APN en el año 2023, destacando el rol de la APN para cumplir el objetivo.
O.E.3. Identificar los factores que dificultan el desarrollo del Sistema Portuario Nacional por parte de la comunidad portuaria nacional.		
Estrategia	Proceso	Tácticas
Interactuar con la comunidad portuaria para conocer los problemas que afectan al SPN.	Planificación	Estudio de opinión para medir percepción de la comunidad portuaria sobre la APN y medir indicadores del PEI Se realizará el estudio de opinión anual que permita medir la percepción sobre la APN y los servicios que brinda a la comunidad. Asimismo, permitirá medir su imagen y los indicadores del PEI. Encuesta a la comunidad portuaria en mesas de trabajo Se realizará una encuesta a la comunidad portuaria en cada localidad en la que se realiza para medir percepción de la APN y los servicios brindados. Encuesta sobre servicios prestados a las naves De acuerdo con lo solicitado por la Gerencia General, se realizará una encuesta a los capitanes de las naves para medir la calidad y eficiencia de los servicios prestados a las mismas.
	Organización de eventos	Mesas de trabajo con las comunidades portuarias de cada jurisdicción Se realizarán mesas de trabajo con cada una de las comunidades portuarias, en las que primero se presenten las funciones y atribuciones de la APN para luego dialogar acerca de los aciertos, problemas y/o deficiencias de la actividad portuaria en cada jurisdicción. Esta acción será

		grabada y permitirá la toma de decisiones a nivel operativo. Reuniones de trabajo con actores de la comunidad portuaria La Alta Dirección se reunirá periódicamente con miembros de la comunidad portuaria a nivel nacional para recoger la problemática portuaria y buscar una solución en conjunto.
--	--	---

CRONOGRAMA

Actividad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Objetivo General: Posicionar a la APN como entidad conductora del Sistema Portuario Nacional entre la comunidad portuaria y ciudadanía en general.												
APN en un toque												
APN al día												
Actualización de redes sociales												
Elaboración de notas de prensa												
Entrevistas a voceros institucionales												
Síntesis informativa												
Trípticos informativos												
Memoria institucional												
I Encuentro Nacional de operadores portuarios												
Exposición de sobre funciones de la APN en Mesas de trabajo con la comunidad portuaria												
¿Cómo luce mi puerto?												
Transmisión de I Encuentro de operadores portuarios												
Charlas en colegios (secundaria) y/o institutos de educación, respecto a la modernización del puerto de Chancay.												
Visitas guiadas a terminales portuarios para periodistas												

Boletín Portuario												
Estudio de opinión para medir percepción de la comunidad portuaria sobre la APN y medir indicadores del PEI												
Encuesta a la comunidad portuaria en mesas de trabajo												
Encuesta de satisfacción de los servicios a las naves												
Mesas de trabajo con las comunidades portuarias de cada jurisdicción												
Reuniones de la Alta Dirección con las comunidades portuarias del país												
Encuesta online sobre conocimiento de la APN												

