

2025

Plan de Comunicación Externa



Unidad de Relaciones Institucionales
Autoridad Portuaria Nacional
1-1-2025

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:

Regular la infraestructura, instalaciones, actividades y servicios del Sistema Portuario Nacional promoviendo su desarrollo y competitividad, con eficiencia e integridad en la gestión.

VALORES:

COMPROMISO y RESPONSABILIDAD: Identificarse con la misión y objetivos de la entidad que conlleve a interiorizarse e involucrarse en los compromisos institucionales.

EFICIENCIA, EFICACIA Y CALIDAD: Desarrollar funciones con énfasis en los resultados de los objetivos a través del uso óptimo de recursos asignados.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA: Actuar con honestidad, integridad, lealtad, dedicación y respeto mutuo

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES (OEI):

Objetivo Estratégico institucional 05: Modernizar la Gestión Institucional

Entre sus acciones estratégicas, se encuentra el:

AEI.05.04 Plan de Comunicación Externa implementado para la Autoridad Portuaria Nacional.

DIAGNÓSTICO

La Autoridad Portuaria Nacional, entre octubre a diciembre de 2024, 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	• 182 encuestas • 6 Entrevistas en profundidad
Fecha de Campo	• Octubre - Diciembre 2024

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, incrementándose en 5% respecto al 2023.
- La ética, transparencia, calidad y credibilidad son los principales atributos asociados a la APN.
- 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.
- Existe 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 sería el apoyo al desarrollo de las comunidades portuarias.
- Es así que los encuestados señalan que la mejor propuesta de mejora para la institución es el desarrollo y modernización de los puertos.
- 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.

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 55% de encuestados considera que la comunicación de la APN con su público objetivo es la adecuada, presentando un crecimiento en comparación al 2023.
- Solo el 8% de los encuestados señala haber presentado reclamos ante la APN, encontrándose el 43% insatisfecho por su solución.

IMAGEN DE LA APN

- El 57% considera que las modificaciones a la LSPN han beneficiado al comercio exterior y al sector, asegurando un 25% que faltan más modificaciones. Mientras tanto, un 87% considera que Perú está en camino a ser el Hub portuario de Latinoamérica.
- El 71% de la comunidad portuaria encuestada señaló que considera que la APN es el referente técnico y normativo del SPN.
- Entre las acciones que más destacan de la APN, se encuentra el fortalecimiento de los sistemas de protección y seguridad portuaria, así como la mejora en las tecnologías en los puertos
- Un aspecto a tomar en cuenta es que hay una alza en la calificación de los encuestados respecto a la imagen de la APN, principalmente en estos aspectos:

Atributos de la APN	2024 (%)	2023 (%)	2022 (%)
Los funcionarios y servidores públicos de la APN actúan con idoneidad y honestidad	38	25	44
La presencia de la APN es reconocida por la comunidad portuaria	42	32	39
La atención brindada por la APN es buena y con un tiempo de respuesta adecuado	27	24	29
La APN es la institución del estado en la que más confío	16	15	ND
La APN cumple con su misión y atribuciones de manera total	20	18	25

- El 77% considera que la inteligencia artificial es importante para el sector portuario, así como un 94% considera que es de suma importancia la conformación de comunidades portuarias.
- Por otro lado, un 47% de los encuestados considera que el Estado no se ha preocupado por la actividad portuaria fluvial, resaltando que debería enfocarse en la informalidad en la actividad portuaria de los ríos y la mejora de la infraestructura portuaria.

SATISFACCIÓN Y CALIFICACIÓN

- Respecto a la calificación dada por los encuestados, la mayoría se encuentran satisfechos con la labor realizada por la APN, teniendo un porcentaje del 79%.
- 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 2024.
- La calificación total de la APN entorno a sus funciones ha mejorado. 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 su rol de entidad responsable del desarrollo 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 responsable del desarrollo 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.
- 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 responsable del desarrollo 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	Soy APN Elaborar vídeos trimestrales mostrando las principales funciones de la APN, los cuales serán difundidos en redes sociales y en televisores de la entidad. 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 posts con gráficas o vídeos. 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. Entrenamiento de medios para coordinadores de Unidades funcionales de la APN en provincia Realizar un entrenamiento de medios para los coordinadores de las unidades funcionales de la DOMA en provincias, a fin de atender con mejor presencia a los medios de comunicación. Entrenamiento de medios para voceros de la APN Realizar un entrenamiento de medios para los voceros institucionales (Alta

		Dirección y directores y jefes designados), 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. Cartillas informativas Material informativo que difunda las concesiones y terminales portuarios. Memoria institucional Logros de la APN en el año 2024, destacando el rol de la APN para cumplir el objetivo.
	Gestión de eventos y protocolo	Encuentro Nacional de operadores y comunidad portuaria 2025 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.
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		¿Cómo luce mi puerto? Difusión, a través de redes sociales, de vídeos en los que se conozcan los distintos terminales portuarios a nivel nacional.
	Organización de eventos y protocolo	Encuentro Nacional de operadores y comunidad portuaria 2025 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. Desayuno con periodistas Se organizará un desayuno de trabajo con medios de comunicación nacionales e internacionales, a fin de presentarles el desarrollo del SPN.
	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	Identificación de stakeholders de la APN / Actualización de directorio a nivel nacional Se recopilará la información institucional para contar con un directorio institucional actualizado. 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.
	Organización de eventos	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. - Operadores portuarios - Comunidad portuaria - Autoridades

CRONOGRAMA

[illegible]

[illegible]