

# PLAN ESTRATÉGICO

## 2018-2020

UN PROCESO REFLEXIVO

# INTRODUCCIÓN

En este documento se recoge una versión reducida y simplificada del plan estratégico del Palacio de Congresos de València para el periodo 2018-2020. El Palacio cuenta internamente con una versión completa y desarrollada, pero como entidad pública empresarial, no lo expone en su Portal de Transparencia en base, entre otros textos legales, a los intereses económicos y comerciales, el secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial y la garantía de confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión a los que alude el art. 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El plan describe cómo el Palacio de Congresos de València desea contribuir, desde su ámbito de responsabilidad y acción, a crear valor para la sociedad en la que está imbricada y de la que recibe una parte de los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

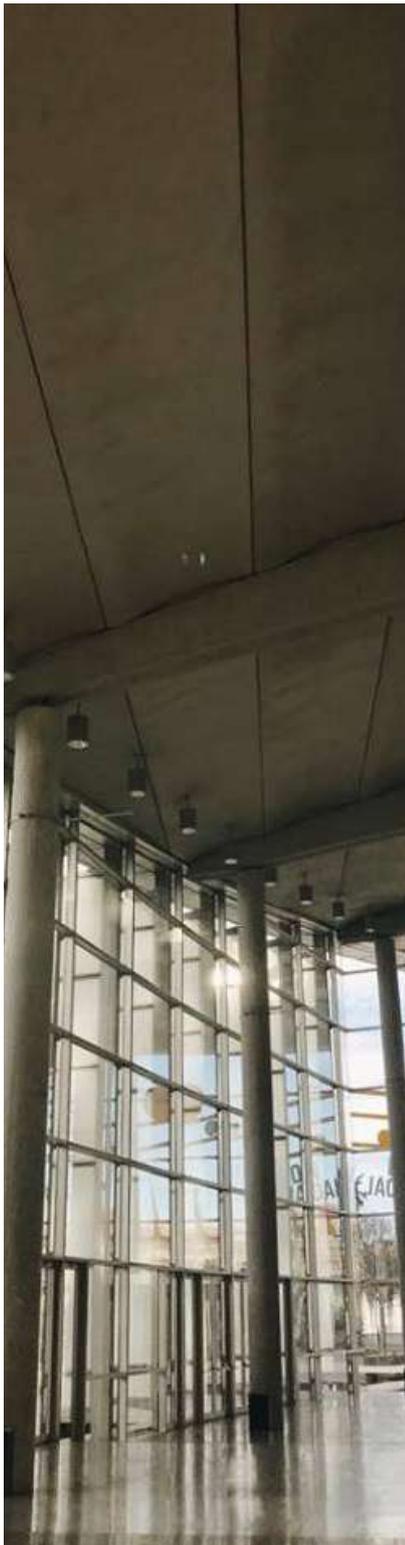
El resultado obtenido es fruto de los trabajos de análisis y reflexión que ha realizado el equipo de dirección del Palacio de Congresos de València y, en él se pretende reflejar el compromiso de la actual dirección y de todo su equipo con el fortalecimiento de la posición competitiva del Palacio de Congresos de València en orden a contribuir al desarrollo económico y social de la ciudad de València.

Además, han contribuido distintos agentes y asociaciones de sectores económicos, científicos y sociales, con el objetivo de aportar su enfoque y su visión particular, con el propósito de enriquecer el planteamiento realizado por el equipo directivo del Palacio de Congresos de València.

Este trabajo ha permitido alumbrar un plan estratégico que pretende ser una herramienta útil para orientar y enfocar la atención, la acción, la asignación de recursos y el esfuerzo de todos los miembros del Palacio de Congresos de València.



# MISIÓN



El Palacio de Congresos sirve a la ciudad de València como sede para la celebración de congresos científicos y profesionales, eventos corporativos y culturales, que contribuyan a su desarrollo como destino.

Nuestra actividad se distingue por su enfoque internacional, la calidad de nuestro servicio, la avanzada tecnología de nuestras instalaciones y nuestra vocación de innovación.

Nuestra contribución a la sociedad se concreta en:

- Crear con nuestras actividades **impacto económico y social** que sea valorado por los ciudadanos de València y las instituciones que les representan, atrayendo visitantes para la infraestructura turística de la ciudad y generando actividad que sea reconocida por los agentes económicos y los medios de comunicación.
- Ofrecer a prescriptores, sociedades profesionales y científicas, promotores e intermediarios el apoyo necesario para impulsar la candidatura de organización del evento y garantizar el éxito en términos de **organización y prestigio**.
- Ofrecer a organizaciones públicas y privadas un espacio de interacción, que permita a los participantes **disfrutar de una experiencia** productiva, acogedora, cómoda y segura.
- Ofrecer a nuestros empleados un **entorno** –herramientas, conocimientos, ambiente– **adecuado** para el desarrollo de sus competencias.
- Integrar a nuestros proveedores en nuestras actividades fomentando **alianzas estratégicas**.

# VISIÓN

El Palacio de Congresos de València desea ser reconocido en los próximos tres años por los siguientes hitos:

- Que el Palacio de Congresos de Valencia sea un **referente local, nacional e internacional** como sede para la organización y celebración de congresos.
- Ser el **tercer Palacio de Congresos de España** en número de eventos nacionales e internacionales.
- Destacar por nuestra **tecnología puntera**, la **calidad de nuestro servicio** y la **sostenibilidad** de nuestras actividades.
- Ser reconocidos por contribuir a la **coordinación** de los agentes del destino.
- Ser **económicamente viables y autosuficientes**.
- Ser reconocidos como un **motor de desarrollo** económico de la ciudad de València.



# DIMENSIONES CLAVE DE NUESTRA ACTIVIDAD

Para abordar la misión y la visión de forma tangible y alcanzable, conviene explicitar las dimensiones clave de nuestra actividad para tratar de identificar y concretar el estilo de actuación del Palacio de Congresos de València.

Estas se trasladan a cada una de las tareas que realizan todos los miembros de la organización y se convierten en una suerte de política transversal que debe ser cumplida, no como una meta, sino como un mínimo que nos exigimos por nuestra condición de miembros del Palacio de Congresos de València.



## CALIDAD

HACEMOS LAS COSAS CON CALIDAD CUANDO:

- INCURRIMOS EN 'CERO' FALLOS,
- PLANTEAMOS 0% PROBLEMAS Y APORTAMOS 100% SOLUCIONES,
- ENTENDEMOS EL TRABAJO QUE REALIZA NUESTRO COMPAÑERO Y/O CLIENTE.

## EFICIENCIA

HACEMOS LAS COSAS CON EFICIENCIA CUANDO:

- NO GENERAMOS COSTES INNECESARIOS PARA NUESTROS CLIENTES.

## COMUNICACIÓN

HACEMOS LAS COSAS ORIENTADOS A LA COMUNICACIÓN CUANDO:

- COMPARTIMOS NUESTRAS EXPERIENCIAS DE ÉXITO.



## **INTERNACIONAL**

HACEMOS LAS COSAS CON ENFOQUE INTERNACIONAL CUANDO:

- BUSCAMOS OPORTUNIDADES FUERA.
- NOS COMUNICAMOS EN INGLÉS.
- NOS ESFORZAMOS POR ENTENDER LAS COSTUMBRES DE NUESTROS ASISTENTES.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL**

HACEMOS LAS COSAS CON RESPONSABILIDAD SOCIAL CUANDO:

- AYUDAMOS A RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LOS CIUDADANOS.

## **EQUIPO COMPETENTE Y COMPROMETIDO**

HACEMOS LAS COSAS COMO UN EQUIPO COMPETENTE Y COMPROMETIDO CUANDO:

- GENERAMOS O QUEJAS INTERNAS.

## **INNOVACIÓN**

HACEMOS LAS COSAS CON UN ENFOQUE INNOVADOR CUANDO:

- BUSCAMOS NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.
- DESCUBRIMOS Y ATENDEMOS NUEVAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES.

Estas dimensiones alcanzan a todos los procesos y a cada una de las tareas de todos los departamentos e individuos que forman parte de Palacio de Congresos de València.

# ÁMBITO DE ACTIVIDAD

Igualmente, hemos constatado que los pasos dados en el desarrollo de la estrategia nos han permitido identificar:

- el mercado al que se dirige el Palacio de Congresos de València, entendido como grupo de personas y organizaciones a los que prestamos servicio y para los que debemos crear valor;
- el ámbito geográfico en el que se ubican dichos individuos y organizaciones;
- la concurrencia con la que competimos de forma directa o indirecta; y
- los retos del sector.

Considerando estas cuatro variables, en los próximos tres años, el PALACIO DE CONGRESOS centra su actividad en la organización de eventos científicos, profesionales y corporativos.

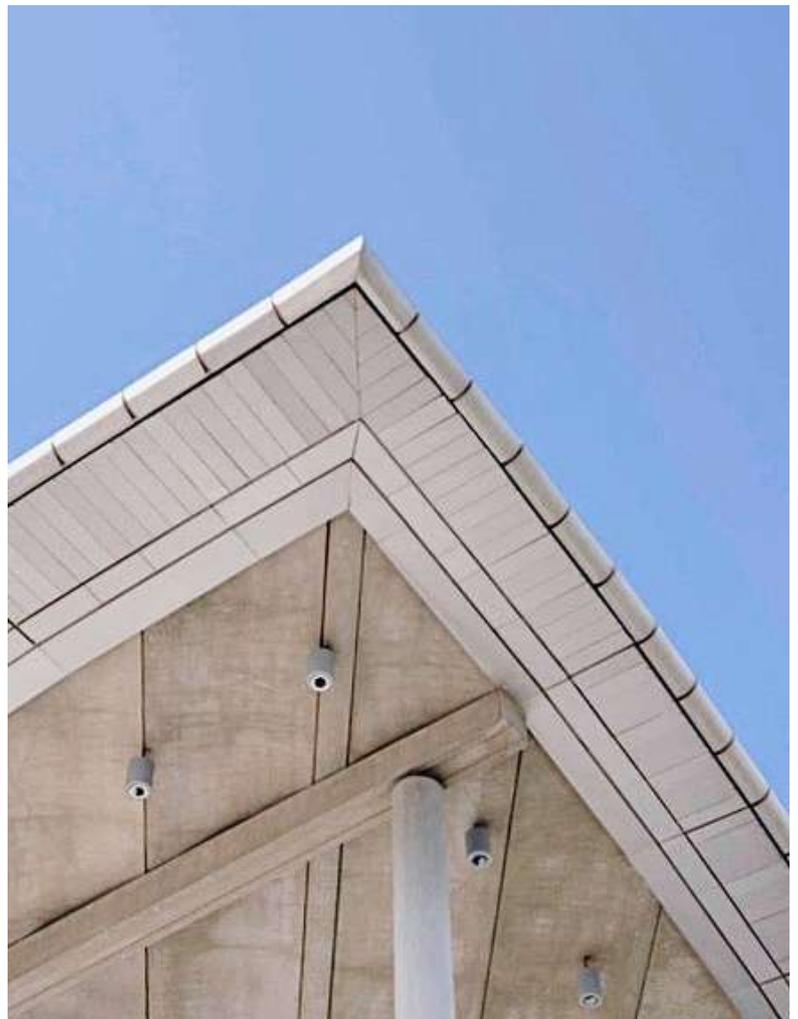


# ANÁLISIS DAFO

El equipo de dirección del Palacio de Congresos ha realizado un ejercicio de análisis para identificar las oportunidades y amenazas que ofrecen tanto el entorno general como la estructura del sector en el que compete.

Se tienen en cuenta tanto los valores del edificio en su entorno humano, urbano y medio ambiental.

Se tiene constancia de las alternativas que pueden resultar relevantes en el análisis de otros agentes. Y, en consecuencia, se identifican los procesos que sirven para potenciar las capacidades de la organización, neutralizando posibles carencias o debilidades.



# OBJETIVOS DEL PALACIO

La estrategia del Palacio de Congresos se articula en cuatro objetivos de carácter institucional.

Los objetivos expresan el **compromiso** del Palacio de Congresos con la sociedad y con el consejo de administración.

## OBJETIVO INSTITUCIONAL 1

**Generar, a través de nuestras actividades, impacto económico que aporte valor a la ciudad de Valencia.**

La finalidad última del PALACIO DE CONGRESOS es consolidarse como una institución al servicio de la ciudad que contribuye a la generación de valor económico y desarrollo social. Esta finalidad se alcanza a través de un conjunto de objetivos que configuran nuestra estrategia, y que deben estar enfocados a:

A. Potenciar nuestra capacidad para **generar turismo de negocio** para la ciudad, atrayendo eventos que contribuyan a mejorar la imagen nacional e internacional de València como destino para la celebración de congresos, convenciones y otros eventos asociados al mundo profesional, científico y académico.

B. Desarrollar con éxito una gestión que nos permita, por un lado, lograr un **rendimiento económico** suficiente para sufragar los costes operativos y generar un retorno de la inversión que justifique el compromiso de la ciudad con el mantenimiento y mejora de nuestras instalaciones, y por otro, contribuir a aumentar el número de visitantes a València, por turismo de negocios.

C. Desplegar los esfuerzos necesarios e implicar a toda la organización, para conciliar los intereses y potenciar la **coordinación** con el resto de los agentes implicados en la actividad turística de la ciudad y en concreto con aquellos comprometidos en posicionar a València como destino turístico de reuniones con una excelente relación calidad - precio. De dicha coordinación deben surgir sinergias que permitan obtener rendimientos superiores para todas las partes.

## **OBJETIVO INSTITUCIONAL 2**

**Contribuir a mejorar el prestigio de la ciudad como destino turístico.**

---

Uno de los objetivos estratégicos que responden directamente a la razón de ser del Palacio de Congresos, es contribuir a mejorar el prestigio de la ciudad como destino para la celebración de eventos congresuales y corporativos.

Para lograrlo el Palacio de Congresos debe:

A. Actuar como un polo de atracción de eventos de amplia proyección y repercusión social y mediática.

B. Coordinarse con los diferentes agentes del destino para ofrecer una experiencia de excelente relación calidad-precio.

C. Incrementar su capacidad para captar eventos nacionales e internacionales y en el desarrollo y proyección de una imagen diferenciada y reconocible que permita a los clientes tener un conocimiento directo de las capacidades de la sede y a los grupos de interés que interactúan en el destino percibir la contribución del Palacio para dinamizar y poner en valor a los agentes de la ciudad de Valencia.

## **OBJETIVO INSTITUCIONAL 3**

**Aumentar de forma sostenible en el medio y largo plazo nuestro volumen de actividad.**

---

Para contribuir a mejorar la notoriedad y el prestigio de la ciudad de Valencia como destino turístico, el Palacio de Congresos debe aumentar de forma sostenible su cartera de eventos programados en un horizonte temporal de medio y largo plazo.

Este objetivo se sustenta en dos aspectos:

A. Captar eventos de nivel internacional, aprovechando la circunstancia de que un gran número de congresos y convenciones todavía no se han celebrado en València.

B. Proyectar de una forma directa una imagen diferenciada y reconocida tanto del destino como de la sede, poniendo en valor su calidad y reconocimiento.

## **OBJETIVO INSTITUCIONAL 4**

**Mejorar la rentabilidad generada por nuestras actividades.**

---



Una de las formas en las que el Palacio de Congresos contribuye al desarrollo económico y social de la ciudad es logrando un retorno económico positivo de sus actividades, de tal modo que no suponga una carga adicional para los ciudadanos. El Palacio de Congresos pretende ofrecer una rentabilidad positiva y un retorno de la inversión aceptable a los ciudadanos de Valencia, que son en último término los propietarios del Palacio.

La consecución de este objetivo se sustenta en dos aspectos:

A. Ofrecer un conjunto de servicios atractivos e integrales, con una calidad que cumple y excede las expectativas del cliente, y un precio que permite obtener en conjunto rendimientos cada vez mayores tanto para el Palacio como para sus trabajadores y proveedores.

B. Obtener un retorno de la inversión suficiente para mantener el compromiso de la ciudad de Valencia con el mantenimiento y mejora de su Palacio de Congresos.