

POLÍTICA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

El *Palacio de Congresos de València* es consciente de su importante papel en la ciudad, siendo un centro de referencia a nivel internacional.

Aceptamos nuestra responsabilidad y buscamos la Excelencia en la Gestión, a través de la mejora continua. Según manifiesta nuestra Misión, Visión y Valores.

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.

VISIÓN

Que el Palacio de Congresos de València 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.
- Ser percibidos como especialistas en la organización de eventos 'llave en mano', a la medida de las necesidades de nuestros clientes, y 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

En línea con su misión, el Palacio de Congresos de València establece la vocación de servicio a la ciudad, el compromiso con la imagen de la institución, la profesionalidad y eficacia, la cooperación y colaboración entre todos, el afán de mejora y superación, el respeto por el medio ambiente, la excelencia y mejora continua en todos los procesos, la orientación al cliente y la implicación y flexibilidad como valores propios compartidos por todos los integrantes de la organización.

El sistema integral de gestión de la calidad forma la base de la política de gestión del Palacio de Congresos de València. Con este concepto de gestión de calidad total, mejoramos sosteniblemente nuestros procesos y prestaciones de servicios a nuestros clientes.

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 cero 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.

Para lograr estos principios establecidos, es fundamental la participación activa de todos, situación que será alentada desde la Dirección.

Sylvia Andrés
Directora General