

Plan de Actuaciones 2021



Contenido

La Estrategia: Objetivos estratégicos:

OBJETIVO 1: Aumentar de forma sostenible en el medio y largo plazo nuestro volumen de actividad.....	5
OBJETIVO 2: Maximizar la satisfacción de las personas asistentes a nuestros eventos, contribuyendo a mejorar el prestigio de nuestra ciudad como destino congresual	6
OBJETIVO 3: Disponer de infraestructuras sostenibles y eficientes.	7
OBJETIVO 4: Orientar nuestros procesos y estructuras para que se adapten a las necesidades de nuestro público objetivo de forma eficiente.	8
OBJETIVO 5: Capacitar a las personas para el desarrollo de nuestros procesos.	9
OBJETIVO 6: Potenciar el reconocimiento externo de aquellas actividades que refuerzan el prestigio de nuestra organización.....	10

PLAN DE ACTUACIONES 2021

PLANTEAMIENTO

En este documento se recoge una versión reducida y simplificada del Plan de Actuaciones 2021 del Palacio de Congresos de València. El Palacio de Congresos de València 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 Palacio de Congresos de València ha elaborado un nuevo plan estratégico trienal, que sigue al ya implementado (2018 - 2020). Este primer plan, correspondiente al año 2021, tiene muy en cuenta la difícil situación sanitaria que estamos atravesando y su impacto en nuestra actividad congresual.

Pero las dificultades no se vencen mediante la inactividad. Las circunstancias actuales ofrecen una oportunidad única y sin precedentes para poder sembrar. Es decir: la actual situación de menor actividad - si bien continuamos celebrando eventos importantes para el sector y para la ciudad - nos permite tener más tiempo para el análisis, el estudio y la reflexión y llevaremos a cabo todas las mejoras que sean necesarias para que, cuando vuelva a sonar el pistoletazo, arranquemos con las máquinas más engrasadas y potenciadas que nunca.

Nuestro plan estratégico establece seis objetivos estratégicos que apuntan todos ellos al cumplimiento de nuestro objetivo esencial, el que constituye nuestra razón de ser y nuestra Misión:

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

Eso es lo que, mediante la consecución de nuestros seis objetivos estratégicos y a través de nuestras diferentes acciones, buscamos y conseguimos: aportar impacto económico y también desarrollo social y prestigio cultural a la ciudad de València.

Ahora bien: **el logro de nuestra Misión, solo se entenderá conseguido si se conjuga con una gestión económica sostenible, capaz de financiar los costes operativos de la actividad, en base a los principios de rentabilidad, competitividad y eficiencia.**

Por ello, la rentabilidad, la competitividad y la eficiencia, están presentes en todos y cada uno de los objetivos y acciones que se plasman en este documento.

EL CÍRCULO VIRTUOSO

Los seis objetivos estratégicos del Palacio son:

OBJETIVO 1: Aumentar de forma sostenible en el medio y largo plazo nuestro volumen de actividad.

OBJETIVO 2: Maximizar la satisfacción de las personas asistentes a nuestros eventos, contribuyendo a mejorar el prestigio de la ciudad como destino congresual.

OBJETIVO 3: Disponer de infraestructuras sostenibles y eficientes.

OBJETIVO 4: Orientar nuestros procesos y estructuras para que se adapten a las necesidades de nuestro público objetivo de forma eficiente.

OBJETIVO 5: Capacitar a las personas para el desarrollo de nuestros procesos.

OBJETIVO 6: Potenciar el reconocimiento externo de aquellas actividades que refuerzan el prestigio de nuestra organización.

Constituyen un círculo virtuoso en el que todos se implican mutuamente. Por eso, como se verá a lo largo del documento, algunas acciones se mencionan en diferentes apartados y, de hecho, todas las acciones contribuyen no solo a la consecución del objetivo en el que están enmarcadas, sino a la de todos los demás.

OBJETIVO 1: Aumentar de forma sostenible en el medio y largo plazo nuestro volumen de actividad.

El Palacio de Congresos de València debe aumentar de forma sostenible su cartera de eventos programados (confirmados) en un horizonte temporal de medio y largo plazo. Con ello se pretende reducir la incertidumbre financiera en el corto plazo, evitando así comprometer la viabilidad económica y el cumplimiento del plan plurianual de inversiones que garantice la máxima competitividad y los más altos estándares de calidad.

Para ello es clave fortalecer la dimensión internacional de nuestro negocio atrayendo eventos de ámbito europeo. Este objetivo se sustenta en 3 aspectos:

-  FIDELIZACIÓN
-  INVESTIGACIÓN
-  ANÁLISIS

Para conseguir este objetivo 1, vamos a trabajar en 4 líneas de actuación:

LA FIGURA DEL EMBAJADOR COMO CLAVE DE NUESTRO ÉXITO

Son nuestra esencia y son la clave de nuestro éxito. Son las personas que nos ayudan a alcanzar los éxitos y que hacen de nuestro proyecto su proyecto. Por ello, tan importante como fidelizarlos es no cesar en la búsqueda de nuevos aliados. En 2021, tenemos previstas muchas acciones dirigidas hacia ese fin, algunas ya habituales en nuestra política comercial y otras más innovadoras y adaptadas a los nuevos tiempos.

ACUERDOS CON LOS ORGANIZADORES Y ORGANIZADORAS DE EVENTOS

En este ejercicio económico 2021 la comercialización también estará orientada a potenciar las relaciones con intermediarios e intermediarias, haciendo más hincapié en el ámbito nacional e internacional ya que son, en muchas ocasiones, quienes nos traen negocio y nos recomiendan como sede preferente a las entidades a las que prestan sus servicios.

ASISTENCIA A FOROS DE CAPTACION DE EVENTOS DEL SECTOR MICE

Si la situación sanitaria lo permite, asistiremos a los foros de comercialización más relevantes del sector, donde hay una convivencia directa con OPC's, agencias intermediarias y representantes de sociedades. En dichos foros se convive también con representantes de las principales sedes nacionales e internacionales del mercado de reuniones dándonos una visión muy completa del mercado y las estrategias de comercialización.

ALIANZAS COMERCIALES CON EL SECTOR MICE

Las alianzas con el sector, nos ayudan a trabajar conjuntamente con aquellos organismos nacionales, internacionales y locales que están involucrados en el sector MICE y gracias a dicha alianzas, conseguiremos más negocio, daremos más visibilidad y subiremos la calidad de nuestras acciones,

OBJETIVO 2: Maximizar la satisfacción de las personas asistentes a nuestros eventos, contribuyendo a mejorar el prestigio de la ciudad como destino congresual.

Este objetivo implica proporcionar al asistente una experiencia altamente satisfactoria, con una excelente relación calidad-precio, tanto del evento en sí, a través de nuestras actividades, como del destino gracias a una estrategia coordinada de manera conjunta con los diferentes agentes turísticos.

En la práctica, la consecución de este objetivo requiere de un conocimiento completo de la oferta integral de servicios que ofrece la ciudad, y que va más allá de las actividades que desarrollamos en nuestras propias instalaciones,

Para lograrlo el Palacio de Congressos de València debe:

- Inversión programada. Mantener y mejorar la calidad de sus infraestructuras gracias a la inversión en instalaciones y equipos.
- Liderazgo en la oferta de servicios. Diseñar una oferta de servicios soportados por un conjunto de tecnologías modernas y servicios innovadores, que se apoyen en puntos clave del desarrollo del evento: gastronomía, tecnología, ... gracias a contar con un equipo humano con experiencia y conocimiento del sector.
- Aliados estratégicos. Contar con una cartera de proveedores capaces y comprometidos que tiendan a constituirse en aliados estratégicos,
- Implicar a toda la organización en la coordinación de intereses comunes 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.

ALIANZAS Y SINERGIAS

Pretendemos llevar a cabo acciones que potencien la capacitación de nuestro personal, para el logro de este objetivo reactivando la Alianza Europea de Palacios que ya estaba encarrilada antes de la irrupción del Covid.

UN EQUIPO, UN PALACIO

El logro del OE2, la satisfacción congresual, no puede conseguirse solo con el esfuerzo de la plantilla del Palacio. Los proveedores estratégicos del Palacio forman parte del equipo del Palacio, son el Palacio. Por ello, planteamos una serie de acciones conjuntas que aprovechen sinergias y potencien la satisfactoria experiencia congresual en València.

GENTE ÚNICA, EVENTOS ÚNICOS

Mostrar a quienes van a organizar su evento en el Palacio, nuestra proactividad, cuidando la imagen en toda la documentación que hagamos llegar (comunicación) e incluyendo los productos de nuestros proveedores.

OBJETIVO 3: Disponer de infraestructuras sostenibles y eficientes.

El desarrollo de la actividad del Palacio de Congresos de València requiere disponer de instalaciones y equipos eficientes en términos de innovación, seguridad, funcionalidad y consumo sostenible.

- Planificación. A través de la investigación y el análisis, el plan plurianual de inversiones 2021-2025 debe permitir seguir actualizando las infraestructuras y adquiriendo nuevos equipamientos.
- Alianzas. Con el apoyo nuestra red de proveedores y proveedoras para acceder a conocimientos y tecnologías innovadoras, que pueden ser absorbidas y aplicadas gracias al conocimiento del negocio que tienen los miembros de la organización.
- Proactividad. Además, la definición de procesos orientados a la satisfacción de nuestra clientela y la mejora de la capacidad del Palacio de Congresos de València para captar eventos requiere el desarrollo de un sistema de información que permita identificar nuevos mercados, público objetivo, tendencias y oportunidades de negocio.

Dedicaremos este tiempo a estudiar las acciones que deberemos llevar a cabo para adaptar el edificio a las necesidades del público objetivo, lo que pasa tanto por el análisis de las tendencias del mercado como por la revisión de los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo, con el objetivo de su optimización.

RENOVACIÓN DEL CONOCIMIENTO

El edificio lleva 22 años en funcionamiento y es necesario revisar, reciclarse, y regenerarse. Por consiguiente, aprovecharemos la actual situación de baja actividad para proceder a una actualización continua de conocimientos, experiencias y últimas tendencias en nuestro sector para ser pioneros tanto en tecnología propia del equipamiento e instalaciones del Palacio, como por el potencial del personal proveedor estratégico y servicios en cartera.

REVISIÓN DE LOS PROCESOS

Resulta conveniente y necesario proceder a una revisión de los procesos, con el fin de optimizar las labores de mantenimiento del edificio. Con ello, evidentemente, se deben de obtener ahorros, sinergias y mejores resultados. En concreto, estas serán las acciones que llevaremos a cabo:

ANTICIPACIÓN A FUTUROS

Debemos ser capaces de combinar la capacidad de previsión a medio y largo plazo, con la necesidad de adaptación a la continua aparición de novedades tecnológicas en el Mercado.

PROYECCIÓN EXTERNA

Comunicaremos todo lo que haremos. Adaptando el edificio permanentemente a las necesidades de nuestra clientela, como medio para garantizar que cumplimos con nuestro deber para con la Ciudad.

OBJETIVO 4: Orientar nuestros procesos y estructuras para que se adapten a las necesidades de nuestro público objetivo de forma eficiente.

El desarrollo de un sistema de gestión por procesos incrementa la eficiencia y la calidad de nuestras actividades, permitiéndonos mejorar nuestros servicios a la vez que incurrimos en menos costes. El incremento de la eficiencia requiere la **coordinación de actividades** para la **optimización en el uso de instalaciones y recursos técnicos y humanos**, la reducción de sobrecargas de trabajo y cuellos de botella gracias a la integración en nuestros procesos de nuestros aliados estratégicos.

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES

La coordinación de actividades tiene su influencia en la estrategia del Palacio a través de la definición y puesta en marcha de procesos concretos, comprensibles y de fácil ejecución. El despliegue de acciones permitirá evaluar y diagnosticar a través de indicadores de proceso en qué medida el Palacio está avanzando en el logro de los objetivos estratégicos. En este sentido, el principal reto es iniciar un profundo proceso de transformación digital que facilite la adaptación rápida del Palacio al actual entorno socioeconómico consecuencia del COVID y refuerce nuestra posición competitiva.

OPTIMIZACIÓN EN EL USO DE INSTALACIONES Y RECURSOS TÉCNICOS. AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

La orientación hacia los objetivos estratégicos de las acciones que figuran a continuación tiene su principal motivación en la necesidad de disponer de herramientas y sistemas de gestión ágiles, con un enfoque de '*optimal work*', que responda a las exigencias del mercado para el uso óptimo de las instalaciones y de los recursos técnicos.



OBJETIVO 5: Capacitar a las personas para el desarrollo de nuestros procesos.

El Palacio de Congresos necesita mantener al equipo humano alineado con la estrategia, competente, motivado y unido para desplegar con éxito los procesos orientados a la mejora continua y enfocados en la satisfacción de su público objetivo.

- 🌍 **VISIÓN GLOBAL:** Es necesario fomentar entre los miembros de la organización la inquietud por la mejora continua y la gestión basada en la identificación de nuevas oportunidades y retos, promover la orientación a la satisfacción de la demanda, el compromiso con la organización y el espíritu de trabajo en equipo.
- 🌍 **LIDERAZGO:** Para seguir impulsando el cambio es necesario contar con una alta capacidad de liderazgo y un equipo experimentado y comprometido para asumirlo, cuyo desempeño profesional sea claramente definido, orientado y estimulado.

MEJORA CONTINUA

- ⇨ A partir del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), determinar anualmente las necesidades de formación del equipo y las específicas para cada puesto.

ESPÍRITU DE TRABAJO EN EQUIPO

- Incentivar la formación de grupos de trabajo multidisciplinares e interáreas para fomentar el sentimiento de unidad y el trabajo en equipo, generen reconocimiento y éste vinculado a resultado ED.

DESARROLLO INFORMÁTICO EN LA ERP DE LA HERRAMIENTA DE ED

El objetivo es tener un sistema integrado que nos permita obtener evidencias de forma rápida del nivel competencial obtenido por la plantilla, del grado de alineamiento de los objetivos y su evolución a lo largo de los años.

PLAN DE IGUALDAD

El desarrollo del Plan de Igual del Palacio tiene por objeto la igualdad de trato entre mujeres y hombres, supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

OBJETIVO 6: Potenciar el reconocimiento externo de aquellas actividades que refuerzan el prestigio de nuestra organización.

La proyección internacional del Palacio de Congresos de València y la potenciación de su capacidad para atraer y captar nuevos eventos, requieren seguir desarrollando y mejorando el conocimiento que nuestros grupos de interés tienen de nuestras actividades, la calidad de nuestro servicio, innovación y profesionalidad.

Apoyándonos en la actual base de prescriptores y prescriptoras, personal organizador y asistentes y asistentes satisfechos, así como en las instituciones que nos dan soporte, debemos proyectar hacia nuestra clientela final. una imagen de calidad que les permita tener un conocimiento directo de nuestras capacidades, sin renunciar al compromiso de desarrollar en todos nuestros ámbitos de actuación la integración del crecimiento económico sostenido, el bienestar social y la protección del medio ambiente (ODS). Asimismo, hay que tener en cuenta que nuestra comunicación ha sufrido una importante **transformación digital**. Durante los últimos años el Palacio ha dado en este ámbito, un salto cuantitativo y cualitativo. Esta evolución debe de seguir produciéndose y adaptarse a los nuevos modelos de comportamiento de la sociedad actual, más aún tras los cambios tecnológicos que el entorno ha sufrido en los últimos meses.

PRESENCIA DIGITAL

Lo digital tendrá más presencia en nuestras acciones, priorizando los contenidos visuales e interactivos y seguiremos impulsando el concepto de experiencia para dar un enfoque positivo. Asimismo, fomentaremos la transversalidad de la “tecnología” como eje en nuestras acciones de comunicación.

HUMANIZACIÓN DE LA MARCA

Potenciaremos la comunicación creando una red de contenidos accesibles e interactivos e incorporaremos la intranet como parte de la cultura organizacional.

UNA COMUNICACIÓN QUE LLEGA A TODAS Y TODOS,

Diversa y accesible. Que comprenda contenidos atractivos que aporten valor a nuestra audiencia.

CONOCER A NUESTRO PÚBLICO OBJETIVO

Para poder llevar a cabo este proceso comunicativo, hemos de conocer a nuestro público, y muy especialmente a los embajadores y embajadoras, ya que son la clave de nuestro éxito.

PARTICIPACIÓN EN PLATAFORMAS DEL SECTOR

Participaremos también en plataformas donde están presentes los agentes del sector

PÁGINA WEB

Otro de los aspectos que contribuirá a la mejora de nuestro modelo de negocio a través de la comunicación, es la incorporación de contenido que cubra las expectativas de la demanda en nuestras herramientas comerciales, fundamentalmente en la página web.

CONCLUSIÓN Y CIERRE

El trienio 2021 - 2023, se inicia en una situación excepcional. Lo cual requiere una actuación excepcional. El plan de acciones 2020-21 del Palacio de Congresos de València es más denso y ambicioso que nunca. Lo cual tiene su sentido: es, justamente, este descenso en la actividad el que nos permite abordar las reformas y mejoras necesarias, y llevar a cabo los avances más ambiciosos.

Por una vez, lo urgente sí deja tiempo para lo importante. Con todas las importantes acciones que vamos a llevar a cabo, saldremos reforzados de cara al último cuatrimestre del año, así como los dos ejercicios siguientes. Porque, en lugar de haber permanecido parados e improductivos, nos habremos adaptado a las exigencias del Mercado, potenciando nuestro equipo gracias a nuestros renovadores enfoques. Proyectamos energía.

