



Id. document: b8sC SVab YZ8S XEpy Air h49y O7c=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÓNICA)



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



Contenido	
INTRODUCCIÓN.....	3
EFICIENCIA AL SERVICIO DEL CLIENTE.....	4
Plan de eficiencia.....	4
Plan de mejora de procesos	4
Plan redes de proveedores	4
Plan de talento	5
Plan de comunicación interna.....	5
GENERAR EXPERIENCIAS ÚNICAS.....	5
Plan comercial internacional	6
Plan comercial nacional.....	6
Plan de marketing relacional.....	6
Plan de fidelización.....	6
Plan de posicionamiento de marca.....	7
LA SOSTENIBILIDAD COMO REFERENTE	8
Plan de prospección e investigación de mercados	9
Plan de sostenibilidad orientada a los ODS.....	9
FOCALIZADOS EN LA INNOVACIÓN	10
Estrategia de orientación al dato	10
Plan de digitalización.....	10
Plan de innovación	11
CONCLUSIONES.....	17

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



INTRODUCCIÓN

2023 es el ejercicio que **cierra el Plan Estratégico iniciado en 2021**. Gracias a las actuaciones realizadas durante los dos años precedentes, el Palacio parte de una posición similar a que tenía antes de la pandemia. El crecimiento interno desarrollado durante este periodo junto a las inversiones realizadas, han permitido crear una **estructura organizativa capaz de afrontar los retos** del nuevo entorno socioeconómico y adaptarse a ellos desde una perspectiva sostenible económica, medioambiental y social.

En esta línea de mejora, el Plan de Acciones 2023 va a **favorecer la evolución del modelo de gestión**, alineando la planificación estratégica con la gestión de procesos, proyectos y procedimientos a través de una renovada cultura organizacional. Dentro de este marco, además, se pondrá el foco especialmente en las personas, el principal activo de la organización, y en su integración con las empresas aliadas estratégicas para conseguir los objetivos previstos.



Para alcanzar estas metas, se han establecido **cuatro ejes estratégicos** como pilares fundamentales:

1. Eficiencia al servicio del cliente
2. Generar experiencias únicas
3. La sostenibilidad como referente
4. Focalizados en la innovación

Y para el despliegue de las acciones se han definido 15 líneas estratégicas que responden a los ejes anteriormente descritos. Estas líneas permitirán definir objetivos concretos a cumplir, con indicadores clave de rendimiento (KPIs), aumentando la objetividad y orientación al resultado de la organización.

El cumplimiento de estas iniciativas permitirá que el Palacio siga siendo competitivo y que, en este ejercicio tan significativo, en el que el edificio cumple 25 años, pueda seguir consolidando su posicionamiento en el mercado nacional e internacional y ejercer su Misión, *celebrando encuentros que permitan intercambio de experiencias y difusión del conocimiento en un entorno tecnológico, sostenible y de confianza*.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



EFICIENCIA AL SERVICIO DEL CLIENTE

Entendemos la eficiencia como una herramienta interna, que depende exclusivamente de nosotros y que nos permite ofrecer la mejor versión del Palacio de Congresos de València a nuestros clientes.

Por ello, este eje hace referencia a la eficiencia de nuestros procesos, nuestro equipo, nuestra red de proveedores y nuestro conocimiento de la organización.

Plan de eficiencia

El objetivo es fomentar la mejora continua orientada a la cultura del dato para garantizar la rentabilidad y liquidez de la organización, priorizar las inversiones a medio-largo plazo y aumentar la calidad del servicio de la organización, integrando a los aliados estratégicos.

Pretende optimizar tanto los recursos humanos como de infraestructura para mejorar nuestro nivel de servicio.

Plan de mejora de procesos

En esta línea se continuará con la implantación de las mejoras identificadas en 2022, adecuando la estructura organizativa a la cadena de valor del Palacio de Congresos de València, donde el equipo se empoderará al responsabilizarse de tareas que aporten valor y se apoyará en los aliados estratégicos para su ejecución, desarrollando propuestas integrales.

Plan redes de proveedores

El plan redes de proveedores busca mejorar la calidad y la relación con nuestros aliados estratégicos, determinando estándares de satisfacción que repercuten en una mejora del nivel de servicio a nuestros clientes.

El propósito es generar una sistemática de evaluación de proveedores que permita al Palacio contar con los mejores aliados para la consecución de los objetivos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



Plan de talento

Para conseguir los objetivos el equipo debe estar alineado a la visión del palacio, por lo que se fortalecerá el sistema de evaluación de desempeño y se acompañará en la implantación de la estructura organizativa con diferentes herramientas: Sesiones de coaching, plan formativo, acompañamiento en la implantación de procesos, entre otros.

Plan de comunicación interna

Para poder desarrollar con éxito la estrategia de comunicación externa y conseguir que sea óptima y con una rigurosa proyección de imagen de marca del Palacio de Congresos, es necesario completarla con un Plan de Comunicación Interna, con contenidos y acciones propias dirigidas al equipo y a los aliados estratégicos.

Reforzar el vínculo con los compañeros y compartir experiencias crea una complicidad que hace cosechar éxitos. En un sector como el del Palacio, la clientela conecta inmediatamente con el equipo y lo valoran.

Realizaremos acciones de continuidad como el envío de News internas informando de los principales acontecimientos relacionados con nuestra actividad, y como en este ejercicio celebramos el 25 aniversario del Palacio, habrá acciones puntuales para agradecer el esfuerzo y motivar a la plantilla.

GENERAR EXPERIENCIAS ÚNICAS

Nuestro objetivo es conseguir que el cliente perciba nuestra propuesta de valor completa a través del potencial de lo que somos capaces de ofrecerle y ayudarle a visualizar lo que podría conseguir trabajando con nosotros en todo el proceso.

Este eje se centra en la relación con el cliente, cómo lo encontramos y nos encuentra, cómo nos acercamos a él y le trasladamos nuestra propuesta de valor, cómo le ayudamos a dar forma a su proyecto, a trasladarlo a terceros y finalmente a materializarlo.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



Plan comercial internacional

Implementar estrategias de captación de clientes por diferentes tipos de canales, enfocando los esfuerzos en nuestro público objetivo a nivel internacional para la consecución de nuevos clientes. Visitaremos las principales ferias del sector asociativo internacional, así como nuevas agencias y OPS.

Esto nos permitirá definir objetivos claros para este tipo de eventos, mejorando la tasa de conversión por los canales de origen que estamos mejor posicionados.

Plan comercial nacional

Este plan consiste en desarrollar la estrategia de captación de clientes a nivel nacional tanto a nivel asociativo como corporativo. Destacan las visitas al Foro Nacional del sector corporativo MIS de Evento Plus, Congreso Nacional de OPCs, Workshops de APCE, Iberian Mice Forum, entre otros.

De igual forma, se plantearán iniciativas para fortalecer alianzas locales, como trabajar conjuntamente con Convention Bureau de València, Adeit y cadenas de hoteles.

Plan de marketing relacional

Desarrollar acciones comerciales de acercamiento con nuestro público objetivo para la consecución de oportunidades. Se fortalecerá y reactivarán diferentes estrategias como la asistencia a ferias, visitas a agentes del sector médico, entre otras. Se definirá e implementará la estrategia al sector médico, en hospitales de referencia como La Fe, IMED, Hospital Clínico y el Instituto Valenciano de Oncología.

De la misma manera, se continuarán con las acciones de fallas, así como se realizará la noche de presidentes locales de congresos 2023.

Plan de fidelización

Se fortalecerá la relación con la cartera de clientes actual y se fomentarán diferentes acciones para retenerlos como clientes potenciales futuros.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



En este sentido, se profundizará en la base de datos actual para definir prescriptores con potencial de volver a realizar un evento, lo que permitirá ejecutar un plan de acción ad hoc.



Plan de posicionamiento de marca

Nuestra estrategia de comunicación debe de fundamentarse en los objetivos marcados en el plan de negocio establecido por el Palacio: potenciación del crecimiento en actividad internacional, refuerzo de la imagen como referente en el sector, aumento del número de embajadores, mejora de la reputación social de la marca, ...

Para contribuir al cumplimiento de estos objetivos, seguiremos trabajando y potenciando los ejes que guían nuestra línea de comunicación: Experiencia, Tecnología, Innovación, Sostenibilidad, València, ..., pero de forma evolucionada y adaptada al entorno actual. Por eso, durante este ejercicio vamos a ubicarnos junto a nuestros usuarios y usuarias y decir cómo es la experiencia de uso: un posicionamiento diferenciador desde un punto de vista inédito. Y además unimos un nuevo concepto que va a impactar de forma transversal en todos ellos, **el 25 Aniversario del Palacio de Congresos de València**. Este cumpleaños es un hito relevante para todos nuestros públicos y debemos de darle

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



protagonismo y usarlo como palanca para transmitir otros mensajes en nuestra estrategia general.

LA SOSTENIBILIDAD COMO REFERENTE

El propósito del Palacio de Congresos de València es “ser un motor de desarrollo económico y social de València gracias a la celebración de congresos”. Nuestro objetivo es crear un proyecto sólido, viable y con recorrido dentro del marco de la sostenibilidad.

Este eje recoge todo lo relativo a sostenibilidad desde la perspectiva del negocio a largo plazo, la sostenibilidad financiera, entendida como la capacidad de ser autosuficientes. Pero además de la sostenibilidad económica, nuestro foco debe de ser la sostenibilidad medioambiental y social. Por ello, dentro de nuestra estrategia, definiremos acciones que aporten valor a la Responsabilidad Social Corporativa del Palacio, como entidad que gestiona sus recursos de forma eficiente y genera un beneficio a la comunidad.



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



Plan de prospección e investigación de mercados

La nueva estructura organizativa incluye una subárea denominada inteligencia de negocio, que, entre otras, busca fortalecer las acciones de prospección en investigación para la consecución de nuevas oportunidades de negocio en nuestro público objetivo.

Se desarrollarán planes de capacitación de nuevos eventos de sectores atractivos, como el farmacéutico, automotriz, IT, entre otros.

De esta misma manera, y alienados con la cultura del dato, se analizarán congresos y convenciones que no tengan tanta estacionalidad y puedan cubrir los espacios en los meses valle, permitiendo así mejorar nuestros niveles de productividad.

Plan de sostenibilidad orientada a los ODS

Nos encontramos en el ecuador de la Agenda 2030, un momento propicio para asentar las iniciativas puestas en marcha para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y consolidar el compromiso general. De esa forma también contribuiremos a seguir manteniendo el posicionamiento de València como destino turístico referente a nivel internacional.

Entre otras actuaciones, durante el ejercicio 2023:

- Fomentaremos el desarrollo de las acciones enmarcadas en los **acuerdos de intercambio** que mantiene el Palacio con entidades orientadas a la sostenibilidad
- Promoveremos la creación de un **Comité Experto en Sostenibilidad**, formado por profesionales relevantes en empresas o instituciones con políticas aliadas con los ODS, con el objeto de asesorar al Palacio en sus actuaciones.
- Trabajaremos en **herramientas comerciales** que apoyen la realización de eventos sostenibles y constituyan un factor diferencial que incremente la competitividad del Palacio en la presentación de candidaturas.
- Favoreceremos la realización de **proyectos de compensación** de la huella de carbono generada por la actividad.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



FOCALIZADOS EN LA INNOVACIÓN

La apuesta permanente del PCV por la innovación permite que se nos reconozca por ello y forme parte de nuestra propuesta de valor; es por esto que es necesario que seamos innovadores en nuestras propuestas y en nuestros procesos.

Cuando trabajamos este eje nos referimos a la digitalización de nuestros procesos, la automatización de la información, la agilidad en la toma de decisiones y la capacidad de innovar en nuestros productos y servicios hacia el cliente.

Estrategia de orientación al dato

La transformación del modelo de gestión implica fomentar la cultura del dato, mejorando la trazabilidad de los resultados obtenidos por medio de un cuadro de mando. Dando continuidad a lo avanzado en la ejecución del Plan Estratégico 2021 – 2023, se implementarán los indicadores claves de rendimiento (KPIs) definidos para cada proceso, que permitirán tomar decisiones de manera objetiva, generando acciones correctoras en caso de percibirse desviaciones de los objetivos.

Plan de digitalización

Encaminar al Palacio de Congresos de València hacia la transformación digital por medio de la implementación de herramientas que permitan aumentar la automatización de procesos y/o procedimientos.

El propósito es cada vez más integrar los diferentes módulos de la cadena de valor en nuestra ERP, esto incluye implantar mejoras en el CRM, integrar bases de datos, mejorar el módulo de Ordenes de Trabajo (OT) donde trabajan los proveedores, etc.

Ese plan está ligado a las mejoras de procesos y orientación al dato, siendo un trabajo articulado y de mejora continua, en aras de ser altamente innovadores y eficientes.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



Plan de innovación

El Palacio de Congresos de València se ha caracterizado por su ADN innovador, siendo su edificio un emblema de modernidad en la ciudad. Para continuar estando en la vanguardia, se establecerá un proceso de apropiación tecnológica e innovación, donde por medio de diferentes inputs: observatorio de tendencias, benchmarking, investigación de mercados, se identificarán necesidades tecnológicas que se priorizarán en su implantación.

Ejemplo de esto son las mejoras en las butacas de los dos principales auditorios realizada en el 2022. Para la siguiente vigencia se continuarán incorporando equipamientos audiovisuales y tecnológicos, con una visión de austeridad, pero comprometidos con la transformación digital.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811



CONCLUSIÓN

Más allá de afianzar en 2023 los cimientos que nos permitan mantener el cumplimiento pleno de nuestra Misión, este ejercicio ha de constituir un periodo de reflexión estratégica que nos lleve al desarrollo del **Plan Estratégico 2024-2026**.

Los cambios en la adecuación de la estructura organizativa, la introducción de empresas aliadas como parte del equipo del Palacio, la orientación a la cultura del dato y las iniciativas orientadas a la atracción de innovación y talento, serán esenciales para abordar los nuevos retos y oportunidades que encontraremos en nuestro futuro más próximo.

Asimismo, este periodo de transición hacia el nuevo Plan Estratégico, además de impulsar la **consolidación de un nuevo modelo de negocio que sea sólido y diversificado**, debe **prepararnos ante las nuevas demandas** que exige el sector del turismo de reuniones.

El nuevo escenario nos exige también una **contribución activa a la descarbonización de la actividad**. Por eso nuestra estrategia seguirá poniendo el foco en aquellas acciones que ayuden en el control y minimización de la huella de carbono, ayudando a que València sea una ciudad climáticamente neutra, resiliente, sostenible e inclusiva. Un compromiso con el que nuestro destino ya ha sido reconocido, siendo finalista para el título de **Capital Verde Europea 2024**.

NOTA: En este documento se recoge una versión reducida y simplificada del Plan de Actuaciones 2023 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.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR/A GERENT - GERÈNCIA PCV	SILVIA ANDRES GUILLO	19/10/2022	AC Representación	71182142591373552623 141715624990076811