



Unexpected **EX
PE
RIEN
CES**

PLAN DE ACTUACIONES 2024

Resumen web



ÍNDICE

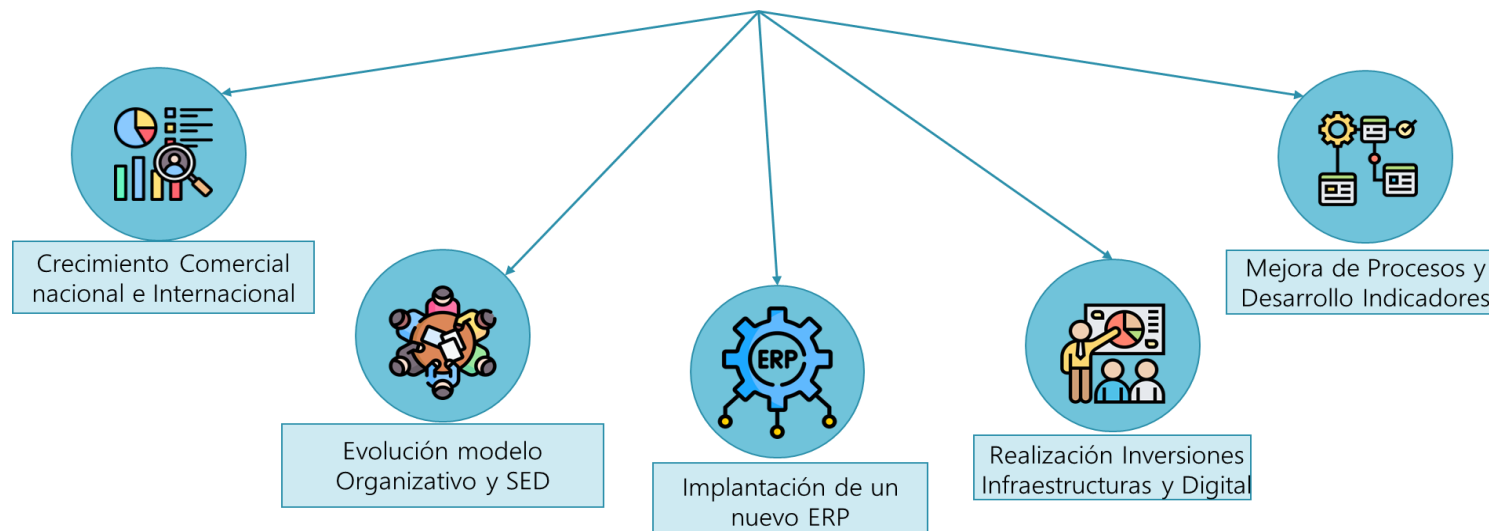
- Antecedentes
- Propósito, Misión, Visión
- Ejes Estratégicos
- Líneas Estratégicas
- Conclusiones



El Palacio de Congresos se encuentra inmerso en un proceso de **transformación del modelo de gestión y organización** para continuar siendo altamente **competitivos** y un recinto congresual de **referencia internacional**.

Se realizó un **plan estratégico 2021-2023** y con motivo del COVID, **en 2022 se revisó** y se introdujeron mejoras significativas en base a los cambios detectados tras la pandemia. **Partiendo de la estrategia**, se está desplegando una **nueva estructura organizativa**, mejorando los **procesos**, dotando a la organización de más **datos e indicadores**, así como realizando **inversiones en digitalización e infraestructuras**. Estas actuaciones necesitan un tiempo para la interiorización total del modelo. Por ello, la entidad ha optado por alargar su vigencia hasta 2024.

El **plan de actuaciones** propuesto para **2024** sigue una **línea evolutiva** con los ejes del P.A 2023 incluyendo novedades como la **implantación de un nuevo ERP**, la generación de un **modelo BIM** del edificio y una **estrategia comercial** y de **RSC** orientada al **crecimiento sostenible**.



Antes de entrar en detalle en el plan de actuaciones, conviene recordar cuál es nuestro propósito, la razón de ser del Palacio de Congresos, qué valores mueven a nuestro equipo y cómo entregamos valor a nuestros clientes y a la ciudad.

NUESTRO PROPÓSITO:

“Ser un motor de desarrollo económico y social de Valencia gracias a la celebración de congresos”

NUESTRA VISIÓN:

“Ser un referente nacional e internacional, creando una experiencia única, sostenible e innovadora”

NUESTRA MISIÓN:

“Desarrollar encuentros que permitan el intercambio de experiencias y difusión del conocimiento en un entorno tecnológico, sostenible y de confianza, respaldado por procesos eficientes internos y externos”

NUESTROS VALORES:

Orientación al cliente, liderazgo, ilusión, compromiso, capacidad de adaptación

Partiendo del propósito, la misión y la visión, el Plan de Actuaciones de 2024 se vertebra en 4 ejes, los cuáles hacen referencia a los principales **aspectos claves del negocio** en la **entrega de valor**, la **competitividad** y la **rentabilidad**.

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Entendemos la **excelencia** como aquello que nos orienta al continuo **desarrollo y evolución** de nuestro **modelo de gestión** y que nos permite ofrecer la **mejor versión del Palacio de Congresos** a nuestros **clientes** y a nuestra **ciudad**.

El **eje** hace referencia a **cuatro aspectos fundamentales** en la gestión: **Infraestructuras, Inventarios, Compliance y Tesorería**.

GENERAR EXPERIENCIAS ÚNICAS

Es fundamental que el **cliente perciba** nuestra **propuesta de valor completa** a través del potencial de lo que somos capaces de **ofrecerle si trabaja** con nuestro **equipo**; formado por la **plantilla** y nuestros **aliados**.

Este **eje** se centra en la **relación con el cliente**, cómo lo encontramos y nos encuentra, cómo nos acercamos a él y le convencemos de presentar candidatura, cómo gestionamos la relación hasta el cierre del contrato y como **superamos sus expectativas** en la celebración de su congreso, incrementando así la **recurrencia y fidelización**.

LA SOSTENIBILIDAD COMO REFERENTE

Nuestro objetivo es **consolidar un proyecto sólido, viable** y con recorrido dentro del marco de la **sostenibilidad y la generación de impacto positivo**.

Este eje recoge aquello relativo a **sostenibilidad** desde la perspectiva de **autosuficiencia y rentabilidad financiera**, así como la sostenibilidad en **términos de RSC y otros ODS**.

FOCALIZADOS EN MEJORA E INNOVACIÓN

La apuesta permanente del PCV por la **innovación** permite que se nos reconozca por ello y forme parte de nuestra propuesta de valor; para ello es necesario ser innovadores en las **propuestas**, nuestra **cultura** y 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 y la sociedad**. También incluimos en este eje la cada vez más importante **ciberseguridad**.

Cada eje estratégico se divide a su vez en líneas estratégicas o planes los cuáles contienen acciones, responsables y plazos para su despliegue durante el ejercicio 2024.

Líneas estratégicas

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN



Inventarios



Infraestructuras



Compliance



Tesorería

GENERAR EXPERIENCIAS ÚNICAS



Viaje del Cliente



Canales de Contacto



Posicionamiento de marca



Alianzas Clave

LA SOSTENIBILIDAD COMO REFERENTE



Impacto Económico



Impacto Social Y Medioambiental

FOCALIZADOS EN MEJORA E INNOVACIÓN



Orientación al dato y Ciberseguridad



Digitalización



Innovación



Desarrollo Organizativo



Mejora Continua

El Palacio de Congresos de Valencia se encuentra en un proceso de transformación que continuará durante 2024. Los factores que lograremos consolidar son:

- La **reestructuración departamental iniciada en 2023** que está permitiendo aumentar la competitividad del Palacio de congresos en su objetivo por alcanzar la excelencia.
- La **colaboración con los distintos proveedores**, convirtiéndose en Aliados estratégicos de máxima confianza para el Palacio.
- Una cultura de empresa enfocada en la **orientación al dato**. Mediante el análisis y seguimiento de KPIs y desarrollos de cuadros de mando, el Palacio de Congresos será capaz de reducir el tiempo de actuación, mejorando así el servicio al cliente.
- La **cultura de la innovación, la mejora continua** y el despliegue del nuevo ERP, el modelo BIM del edificio y la simplificación/automatización de procesos.

El propósito de todo ello es lograr que el Palacio de Congresos Valencia continúe siendo **“Un motor de desarrollo económico y social de Valencia gracias a la celebración de congresos”**. Con el desarrollo continuo de los cimientos establecidos para obtener los mejores resultados, durante el próximo ejercicio se diseñará el nuevo **Plan Estratégico 2025-2028**.