PALACIO DE CONGRESOS VALÈNCIA

Plan de Acciones 2022

Contenido

PLAN DE ACCIONES 2022: 2

Trabajando el capital humano. Hacia una orientación social y sostenible. 2

GENERANDO NEGOCIO PARA LA CIUDAD 3

Investigación 3

Conocer potenciales embajadores, clientes y agencias. 3

Comercialización 4

Planificación global de los servicios y producción del evento 5

Logística, preparación, coordinación y almacenamiento de material 5

PROCESOS DE EDIFICIO 6

Revisión y registro del edificio 7

Estado de las instalaciones. 7

PROCESOS DE MEJORA CONTINUA 9

Mejora continua. Capacitación del equipo. Evaluación del desempeño (ED), formación y plan de carrera. 9

Integración y digitalización de los procesos. 10

LA COMUNICACIÓN COMO EJE VERTEBRADOR 11

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). 11

IDENTIFICANDO NUEVAS OPORTUNIDADES: la hoja de ruta. 12

PLAN DE ACCIONES 2022:

Trabajando el capital humano. Hacia una orientación social y sostenible.

En este documento se recoge una versión reducida y simplificada del Plan de Actuaciones 2022 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.

Durante la difícil situación sanitaria, con profundos efectos coyunturales, y teniendo en consideración las nuevas formas de socialización que poco a poco van transformando las relaciones humanas, desde el Palacio de Congresos de València adoptamos una estrategia de 'crecimiento hacia dentro' para analizar, estudiar y reflexionar acerca de la nueva situación a la que nos podíamos enfrentar, para luego consolidar aspectos de mejora que afectan a los principales ejes estratégicos y operativos de nuestra gestión.

Este crecimiento interno ha consistido, entre otras acciones, en el diseño y puesta en marcha del mapa de procesos del Palacio, que permite que nuestra estructura organizativa tenga una rápida y eficiente capacidad para afrontar los cambios del entorno social y económico, sin perder de vista las líneas maestras del vigente plan estratégico 2021-2023, lo que nos debe permitir recuperar el nivel de resultados alcanzados antes de la pandemia.

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

Ahora bien, como siempre, más allá de nuestro indudable compromiso con la ciudad, 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.

GENERANDO NEGOCIO PARA LA CIUDAD

La evolución del entorno social hacia nuevos paradigmas de sociabilización no ha supuesto, de momento, una disrupción en el mercado de reuniones. Más bien, el actual panorama sigue reforzando la necesidad social de reunión y de vivir experiencias únicas que no pueden ser reemplazadas por escenarios virtuales. Por lo que sigue siendo clave para el Palacio y, por ende, para la ciudad, aumentar de manera sostenida en el tiempo la cartera de eventos, sobre todo, de ámbito internacional.

Investigación

Como primer paso apostamos por potenciar la investigación. Esta actuación, clave siempre en el plan de comercialización y marketing del Palacio, trata de identificar nuevos eventos, analizar sus características y buscar personas (embajadores). El propósito es identificar primero las reuniones para posteriormente emprender la comercialización de estas.

Conocer potenciales embajadores, clientes y agencias.

Este plan de comercialización y marketing está concebido para establecer relaciones rentables con los clientes. Es importante conocer y elegir a qué clientes dirigirnos en función de cada tipo o segmento del mercado de reuniones. Este proceso de conocer potenciales embajadores, clientes y agencias implica crear y mantener relaciones rentables con ellos. El objetivo es doble: por un lado, atraer a clientes nuevos, y, por otro lado, mantener y hacer crecer la cartera actual de clientes.

En colaboración y asociación con Visit València y resto de actores del sector MICE valenciano, seguiremos potenciando el Club de Embajadores de València donde participamos muy activamente con el resto de las sedes de la ciudad; la Feria, la Universidad Politécnica y ADEIT representando a la Universidad de València. Gracias a la consolidación de este club, se dará prestigio y reconocimiento mediático a todos aquellos valencianos y valencianas que están trabajando en traer turismo de negocio a la ciudad a través de todo tipo de eventos.

Sin lugar a duda, uno de los principales hitos en la estrategia de ciudad que se celebrará en 2022 es la capitalidad mundial del diseño para València (World Capital Design Valencia WCD 2022). Queremos poder vincular a nuestros embajadores a dicha capitalidad, participando en su calendario de acciones previstas para 2022.

Por último, y ligado a la **estrategia de ciudad** y, en particular, a los valores propios del Palacio vinculados al desarrollo de los **ODS**, seguiremos apoyando el mecenazgo de aquellas ONG's relacionadas con embajadores. Con esta acción conseguiremos dos objetivos; incrementar nuestro compromiso de responsabilidad social e implicar a los embajadores en nuevos congresos para la ciudad.

Comercialización

Las acciones planificadas para ejecutar en 2022 forman parte del proceso de comercialización y establecen la prioridad de eventos y clientes a contactar.

Para ello, vamos a cerrar nuevos acuerdos comerciales y a renovar otros durante 2022 con los principales agentes intermediarios del sector (ámbito nacional e internacional), con el objetivo claro de que nos elijan sede preferente en aquellas sociedades donde su criterio y su acción prescriptora es clave para la elección.

Todas las acciones de comercialización están perfectamente integradas en el plan de comercialización y marketing para encontrar las sinergias más favorables, por lo que para que estos acuerdos y alianzas tengan el retorno esperado es clave la notoriedad y la visibilidad del Palacio de Congresos en los principales foros; internacionales, nacionales y locales.

En cuanto a la comercialización de servicios, continuaremos mejorando el proceso de **anticipación** en la **oferta integral** de servicios, de manera que el cliente tenga al Palacio como su único interlocutor que suministra y coordina el conjunto de todos los servicios que se requieren para la celebración del evento.

La comercialización de servicios consiste en: **anticiparse** a las necesidades del cliente, **entender** sus expectativas y comprender sus intereses, y **generar** mayor valor del esperado para construir fuertes relaciones con los clientes.

Qué duda cabe, que esta línea estratégica de **oferta integral** requiere la búsqueda de sinergias positivas en la propuesta de servicios a disposición del cliente, no sólo los recursos propios, sino también los de los proveedores.

Planificación global de los servicios y producción del evento

Una vez concretadas las necesidades del evento, es necesario asignar y programar todos los recursos materiales y humanos propios de cada evento.

'Planificación global de los servicios y producción del evento' es un proceso complejo y muy dinámico, que rara vez sigue un patrón definido. Precisamente, la habilidad del equipo del Palacio en conjugar ambos factores, complejidad y dinamismo, es lo que nos permite operativizar la **oferta integral de servicios**, lo que resulta ser uno de los valores diferenciales con respecto a otras sedes competidoras.

Esta operativa será posible gracias a la **transformación digital** que ya está impulsando el Palacio y que seguirá su desarrollo durante 2022 en diferentes ámbitos de sus procesos clave para mejorar y optimizar el trabajo de todos, incluidos los aliados y proveedores más cercanos. La filosofía *optimal work* centrada en la programación de los recursos a través de un portal **digital** a disposición de los proveedores, lo que nos seguirá proporcionando esa ventaja y agilidad operativa.

Logística, preparación, coordinación y almacenamiento de material.

La base de nuestra actividad es la celebración y producción de los eventos consiguiendo la máxima satisfacción del cliente y de todas las partes implicadas. Para ello, entre las cuestiones fundamentales vinculadas a la organización de los eventos, resulta necesario mejorar progresivamente durante 2022 la cadena logística donde intervienen los equipos propios y ajenos (alquilados). En una palabra, mejorar la **eficiencia** actuando sobre dos parámetros: minimizar **costes** y asumiendo el mínimo **riesgo** por un posible mal funcionamiento de los equipos. Esto lo conseguiremos si actuamos adecuadamente a fin de garantizar la conservación, localización y disponibilidad de los equipos, lo cual implica llevar a término una ambiciosa transformación y adaptación digital que afecta a la gestión y control de equipamiento y otros activos.

PROCESOS DE EDIFICIO

Las acciones planificadas para este próximo ejercicio 2022 tienen como misión lograr un óptimo estado de conservación, que siga incrementando la calidad y la experiencia vivida por los asistentes y, además, que sea percibido por nuestros clientes.

Desde una concepción más global, y teniendo en consideración el impacto que las acciones de edificio tienen en el entorno, el Palacio de Congresos apuesta decididamente por seguir dando continuidad a controlar el impacto ambiental que nuestra propia actividad tiene sobre el conjunto de la ciudad y del medio ambiente. La estrategia de mantenimiento del edificio se manifiesta como una herramienta clave para conseguir ahorrar energía y disminuir las emisiones atmosféricas que perjudican la salud humana y el medio ambiente. Un adecuado mantenimiento puede suponer importantes ahorros de energía. La gestión energética del mantenimiento incluye la optimización del rendimiento de los equipos y engloba actuaciones que ayudan a mejorar la eficiencia energética del edifico.

Esta amplia visión del plan de acciones de edificio, que se pone aquí de manifiesto, tiene su punto de unión a través de las guías y compromisos que desde el Palacio de Congresos se han marcado como claves para los próximos años: contribuir activamente a la consecución de determinados objetivos de desarrollo sostenible (ODS), entre ellos:

- ODS-objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.
- ODS-objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.
- ODS-objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.
- ODS-objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- ODS-objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Nuestro pensamiento como edificio y, el diseño y ejecución de los procesos que nos caracterizan, no se limitan únicamente a poner a disposición de la actividad congresual un recinto en perfectas condiciones de usabilidad, si no, que todas nuestras actuaciones están orientadas al mercado y definidas en función de las necesidades, demandas y expectativas del cliente.

Revisión y registro del edificio.

Durante el próximo ejercicio 2022, las principales líneas de acción estarán orientadas a sistematizar actividades que impulsen la mejora continua a través de una mayor implicación y compromiso de nuestros proveedores, para seguir cuidando la buena imagen y reputación del edificio, así como su alta fiabilidad tecnológica. Esto implicará, entre otras cuestiones, mejorar la **digitalización** en la realización de las actividades del mantenimiento preventivo para garantizar la agilidad en la planificación y ejecución de las tareas y minimizar gastos, fomentar el estudio y análisis de datos para mejorar el proceso de toma de decisiones y, por último, poner en marcha una sistemática efectiva para la conservación y puesta a punto de los equipos de alta tecnología.

Estado de las instalaciones.

De entre los atributos que caracterizan al equipo del Palacio de Congresos destaca su **naturaleza integradora** y su decidida apuesta por seguir fomentando el **trabajo colaborativo** y de equipo. El equipo de edificio, junto con todos los *partners* implicados en la gestión, así lo entienden. Es desde este espíritu de confianza y trabajo en equipo, donde surge, de cara a 2022, la acción de mejorar el mecanismo de *check list* del edificio, haciéndolo participativo y abierto a todos.

El objetivo principal es mejorar la fase de detección para lograr una mayor eficiencia en el mantenimiento correctivo, reduciendo los plazos para la subsanación de las anomalías y mejora del estado de conservación del edificio.

En relación con uno de nuestros principales ejes de actuación, incluido en el vigente plan estratégico 2021-2023, impulsar la innovación como un valor esencial que facilite la adaptación rápida al actual entorno socioeconómico y refuerce nuestra posición competitiva, el Palacio va a seguir impulsando **inversiones ligadas a la digitalización y a la modernización de las instalaciones**. Estas inversiones, de naturaleza más innovadora, se combinan convenientemente gracias a una minuciosa planificación con aquellas inversiones de reposición, ya recogidas en el **Plan Plurianual de Inversiones (PPI 2021-2030)**. Cabe destacar, que todas las inversiones proyectadas para 2022 y años subsiguientes, nacen con el propósito de dar alcance a los dos ejes programáticos ya expuestos en este documento: **digitalización y alineamiento del edificio con los objetivos ODS de la agenda 2030.**

Por último, prevemos introducir mejoras progresivas en los procesos de mantenimiento. Aunque son procesos que actualmente están bien definidos y son ampliamente compartidos por nuestros aliados estratégicos, no es menos cierto que, por su naturaleza compleja, requieren de un elevado grado de *outsourcing*. Esta circunstancia es una oportunidad que debemos aprovechar y explotar adecuadamente.

PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

Mejora continua. Capacitación del equipo. Evaluación del desempeño (ED), formación y plan de carrera.

Los equipos eficientes son diferentes. Tienen características que les hacen únicos y ayudan a lograr los objetivos y a alcanzar la excelencia en el desempeño y, por tanto, son la principal fuente de ventaja competitiva frente a otras organizaciones. Habilidades directivas y gestión de equipos son elementos esenciales en la construcción de equipos de alto rendimiento.

Precisamente, a través de este proceso de mejora continua, se impulsará diferentes acciones que garanticen que el equipo esté alineado y focalizado en la consecución de los principales objetivos estratégicos.

Durante el próximo 2022, el equipo analizará la evolución del plan estratégico actual y procederá a incorporar los cambios que sean necesarios para adaptar la estrategia a la nueva realidad del entorno post Covid. Esto implica reformular el plan estratégico a futuro desde un enfoque profundo e integral de los procesos y del plan de actuaciones anual. Para ello, emplearemos herramientas de *management*, como el Cuadro de Mando Integral (CMI), que ayude a traducir la estrategia en acciones concretas orientas a centrar los esfuerzos de las personas y simplificar el proceso de cómo llevar la estrategia a la práctica, logrando los objetivos deseados.

El reto es disponer de un sistema de medición integral que vincule objetivos, iniciativas y medidas de ejecución. Para ello, será necesario desarrollar una plataforma informática que complemente al actual sistema de gestión capaz de contribuir a describir, implementar y ejecutar la estrategia a todos los niveles de nuestra organización.

Es desde esta apuesta decidida por la integración de los dos niveles, estratégico y de procesos, desde donde pretendemos crear un clima colaborativo y de transparencia que refuerce todavía más la cohesión y confianza del equipo. En definitiva, alinear y capacitar a las personas para que, a través de los procesos de gestión, logremos alcanzar los objetivos estratégicos.

Más allá de vincular la estrategia y los procesos operativos, en el plano de la dirección de personas, es necesario seguir consolidando el uso de la evaluación del desempeño (ED) como herramienta para valorar los resultados logrados por cada miembro del equipo en relación con los objetivos individuales vinculados al plan de acciones anual.

Con los datos analizados, y visto el nivel competencial alcanzado por cada uno de los miembros del equipo, diseñaremos un plan de mejora que enriquezca el desempeño de las actividades para seguir mejorando nuestra competitividad.

Por último, otro de los retos planteados para el ejercicio 2022 se centra en la puesta en marcha de un portal electrónico donde los miembros del equipo puedan encontrar toda la información relacionada con la política de los recursos humanos; como el convenio colectivo, calendario laboral anual, beneficios sociales, etc.

Integración y digitalización de los procesos.

Las acciones que forman parte de este plan, integración y digitalización de los procesos, persiguen transformar a través de la digitalización la forma en que el equipo del Palacio contribuye a incrementar la productividad. A través de la aplicación informática, como soporte vital, todos los procesos clave del Palacio de Congresos quedarán integrados y consolidados con el único propósito de hacer realizable y gestionable el ciclo de mejora continua: planificar, hacer, verificar y actuar, para cada proceso.

Previo a la digitalización de los procesos, es obvio, que conviene actualizar, rediseñar y adaptar cada uno de los procesos que forman parte del mapa de procesos del Palacio, tanto desde un análisis operativo como cognitivo, para adaptarlos a la nueva realidad y a nuestro entorno más específico. Esta sucesión de acciones ya se ejecutó parcialmente a lo largo de 2021. No obstante, tendrá su culminación durante la primera parte del año 2022.

Digitalizar y, por tanto, optimizar la gestión de los procesos, incidirá positiva y directamente en la productividad de todas nuestras áreas de trabajo, de forma que los miembros del equipo podremos dedicar más tiempo a la realización de otras tareas que aporten más valor.

LA COMUNICACIÓN COMO EJE VERTEBRADOR

En el ejercicio 2022 arrancamos la "Era de la experiencia" y basándonos en la transversalidad de este concepto vamos a actuar en todos los aspectos de la comunicación para despertar emociones en el público objetivo. Vamos a desplegar completamente esta estrategia que hemos ido preparando durante 2021 y va a estar presente en toda la comunicación del Palacio con el objetivo de mejorar la imagen de marca, establecer una relación más cercana y contribuir al objetivo final de incrementar la captación de negocio.

El propósito es seguir apostando por ofrecer una experiencia única a través de una conexión emocional, dando relevancia a las infraestructuras tecnológicas del edificio, así como a otros aspectos clave de nuestra actividad.

Los soportes de comunicación van a materializar la estrategia descrita e incrementarán el potencial de las herramientas comerciales. En este sentido, especialmente relevante será el rediseño de la página web del Palacio. Vamos a trabajar una nueva arquitectura y estructura de la página, que nos permita genera un mejor posicionamiento, mayor usabilidad y se centre más en el público objetivo,

Además, las acciones de comunicación harán visible el lado más humano del Palacio como uno de los principales valores de nuestra marca y los valores transmitidos por el equipo del Palacio y sus colaboradores estratégicos en cada una de sus áreas de responsabilidad.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La orientación de todas las acciones del Palacio de Congresos hacia un compromiso social en apoyo a la comunidad, y que se traduce en una búsqueda voluntaria del bienestar general por encima del particular, forma ya parte de los valores y de la filosofía del equipo de personas y de sus colaboradores estratégicos. En el ADN del Palacio y de sus miembros está el convencimiento de impulsar continuamente acciones que promuevan el compromiso social del público en el ámbito de actuación del Palacio de Congresos de València para alinearnos con los 17 ODS de las Naciones Unidas, creando sinergias con los agentes del sector que nos permitan contribuir a la estrategia de ciudad sostenible.

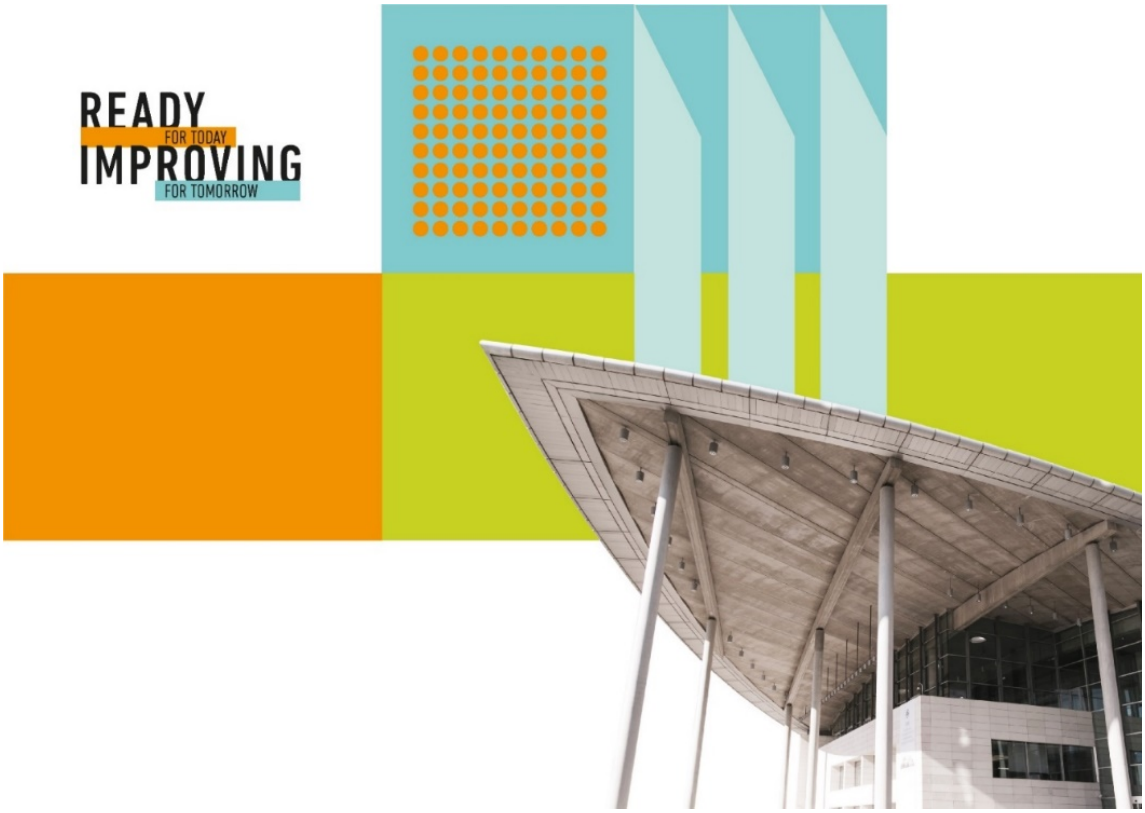
El reto para 2022 implica perfeccionar nuestras acciones e impulsar otras nuevas que permitirán posicionar al Palacio y la ciudad de València como referente en sostenibilidad y compromiso social dentro del mercado de reuniones. Se trata de incrementar el impacto de nuestras acciones y contribuyamos a alcanzar más rápidamente el #objetivo2030 fijado por las Naciones Unidas.

IDENTIFICANDO NUEVAS OPORTUNIDADES: la hoja de ruta.

"*Las especies que sobreviven no son las más fuertes ni las más inteligentes, sino aquellas que se adaptan mejor al cambio*"(Charles Darwin, 1859).

Esta célebre cita sintetiza perfectamente el reto que se propuso alcanzar el equipo del Palacio de Congresos de València a lo largo del periodo 2020-2021: 'crecer' hacia adentro sentando las bases para adaptarnos mejor al nuevo entorno y salir más fortalecidos.

La principal motivación del equipo fue afrontar juntos, con la máxima responsabilidad y optimismo, la incertidumbre que ofrecía el nuevo contexto social y económico afectado por la crisis sanitaria.

Antes ya éramos competitivos en un mercado ciertamente complejo, pero ahora, dos años después, estamos convencidos de nuestra capacidad para afrontar con garantía el inexorable proceso de selección natural al que, de un modo u otro, se enfrenta el mercado congresual y de reuniones.

Desde este convencimiento, este plan de acciones 2022 está concebido y diseñado para lograr una rápida y favorable adaptación a las nuevas exigencias del entorno, para seguir afrontando con éxito y solvencia los retos que exige la nueva realidad a través de tres ejes principales: la **transformación digital** de los procesos clave de la actividad, la **sostenibilidad** de nuestras acciones y la mejora de las **competencias** del equipo para seguir creando y reteniendo talento.