



PALACIO DE
CONGRESOS
VALÈNCIA

**PLAN DE
SOSTENIBILIDAD
2025-2029**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
NUESTRA VISIÓN	3
NUESTRA MISIÓN	4
PROPÓSITO Y VALORES	5
ANÁLISIS DEL ENTORNO E INTERNO	7
LA ESTRATEGIA: EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS	8
ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN	15
SEGUIMIENTO DEL PLAN	17

INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge la versión reducida del Plan Estratégico del Palacio de Congresos de València para el periodo que abarca desde 2025 hasta 2029, que, este año, tras la reflexión estratégica a la que nos hemos sometido para llevarlo a cabo, ha pasado a denominarse Plan de Sostenibilidad 2025-2029, debido a la enorme importancia que este concepto tiene, en todas sus dimensiones, para nosotros.

Internamente, el Palacio dispone de una versión ampliada, con un mayor grado de detalle que desarrolla completamente el contenido que se muestra a continuación, 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 plan que se presenta detalla cómo el Palacio de Congresos de Valencia pretende, dentro de su área de responsabilidad y acción, generar valor para la sociedad en la que está integrado y de la cual obtiene una parte de los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades. El contenido que se presenta es el resultado del trabajo de análisis realizado desde el equipo de dirección del Palacio a

través de la reflexión estratégica, como muestra del compromiso que dicho equipo adquiere para llevar a cabo el principal propósito de dicha organización. En su construcción, el Palacio se ha apoyado en distintos agentes que han contribuido aportando su enfoque y visión particular y han permitido enriquecer el planteamiento de dicha reflexión.

Este plan es la herramienta que permitirá al equipo del Palacio de Congresos de Valencia orientar y focalizar esfuerzos y recursos en la consecución del objetivo común.

Se expone a continuación cómo, partiendo del entendimiento del propósito, la visión, misión y valores de la entidad, lo cual supone un guía en la forma de hacer del Palacio de Congresos de Valencia, se ha construido el plan de sostenibilidad para los años 2025 a 2029, que empuje al Palacio a conseguir esa visión

NUESTRA VISIÓN

Mediante la visión podemos establecer una imagen clara de lo que el Palacio de Congresos de València aspira a lograr durante los próximos 5 años. Esta visión nos permite articular claramente las metas y aspiraciones de la organización, pudiendo alinear esfuerzos hacia un propósito común y ambicioso.

La visión definida, que servirá de referencia para los próximos 5 años es la siguiente:

“Dejar huella creando experiencias únicas, sostenibles e innovadoras”

Esta visión implica tres puntos clave:

- Crear un recuerdo que permanece en el tiempo de manera positiva. Generar una satisfacción profunda e intensa en ciudad, cliente final y asistentes que se convierta en embajador y quiera volver.
- Minimizar el impacto ambiental y maximizando el impacto social. Ser autosuficientes financieramente.
- Ser pioneros y generar tendencias que ayuden a sensibilizar e impulsen acciones que nos diferencien del resto de competidores.

NUESTRA MISIÓN

Teniendo en cuenta que la misión es una declaración clara y concisa que define cómo la organización va a conseguir la visión planteada, y que sirve como una guía para la toma de decisiones, ayudando a alinear los esfuerzos de todos los miembros de la organización hacia un objetivo común, definimos la nuestra como:

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

Esta misión se concreta en las siguientes acciones:

- Facilitar el intercambio abierto y libre de información mediante la celebración de Congresos, con enfoque en aquellos de ámbito científico o médico
- Colaborar activamente con el cliente para garantizar que el evento sea un éxito, anticipándose a los problemas y trabajando como un equipo, con el fin de generar un entorno de confianza.
- Generar procesos eficientes mediante la correcta asignación de recursos y materiales, y mediante el seguimiento de indicadores de gestión para la mejora en el desarrollo de los procesos clave.

PROPÓSITO Y VALORES

Junto con la **misión** y la **visión** definidas en este plan de sostenibilidad, se ha definido el **propósito** o razón de ser.

Un propósito claro permite otorgar el sentido de identidad y motivación, clave para la toma correcta de decisiones y acciones para el Palacio de Congresos de València.

Definimos nuestro **propósito** como:

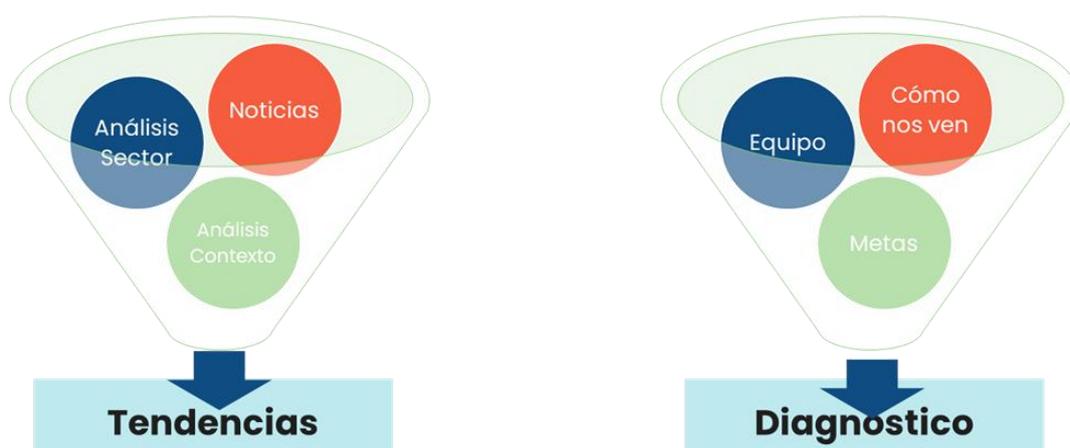
“Ser un motor del **desarrollo**
sostenible de València”

Para alcanzar nuestro propósito, se han definido una serie de valores que nos permitan aterrizar la manera de trabajar del Palacio de Congresos de Valencia. Estos valores, que determinan nuestra forma de relacionarnos y guían nuestro día a día son:

VALORES	DESCRIPCIÓN
Trabajo en Equipo	<p>Generamos entornos de confianza donde poder crecer juntos. Nuestros principios de Honestidad y Transparencia nos ayudan a establecer relaciones a largo plazo con equipo interno y externo, y nos impulsan para alcanzar los objetivos marcados.</p>
Innovación	<p>Exploramos nuevas formas de abordar desafíos, adoptando una mentalidad proactiva para adaptarnos rápidamente a los cambios.</p> <p>Buscamos constantemente mejorar y evolucionar, reinventándonos como equipo y abriendo camino hacia nuevas oportunidades.</p>
Vocación de Servicio	<p>Estamos decididos a ofrecer la mejor experiencia al cliente, mejorando continuamente nuestra oferta de valor y superando las expectativas de nuestros clientes.</p> <p>Convencidos de nuestro papel como motor para generar impacto positivo en el entorno, queremos ser ejemplo, como entidad pública, para impulsar iniciativas que permitan impactar de forma positiva en el entorno en el que trabajamos.</p>
Ilusión	<p>Nuestra ilusión por lo que hacemos y con quien lo hacemos ha desarrollado un fuerte sentido de pertenencia, que hace que nos enfrentemos con optimismo y garantía de éxito a los retos que nos encontramos, sintiéndonos respaldados por un equipo con muchas ganas y entregados a conseguir los objetivos.</p>
Superación	<p>Nos comprometemos a ser nuestra mejor versión, impulsados por el deseo de mejorar continuamente en todo lo que hacemos.</p> <p>Orientamos nuestras decisiones y acciones hacia la excelencia y la calidad, tanto en nuestro trabajo individual como en colaboración con nuestros aliados y en nuestro entorno.</p> <p>Nos esforzamos por alcanzar nuestros objetivos con orgullo y determinación, siempre buscando elevar nuestros estándares y lograr un impacto positivo significativo.</p>

ANÁLISIS DEL ENTORNO E INTERNO

Para construir el plan de sostenibilidad, el equipo de Palacio de Congresos de Valencia ha llevado a cabo un análisis externo a través del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades).



Una vez realizado el análisis, se ha proyectado un análisis CAME, que sirve para dar respuesta a cada uno de los puntos identificados en el análisis DAFO. Este análisis ha permitido establecer todas las acciones necesarias para responder a los asuntos derivados del análisis interno y externo, a los que el Palacio de Congresos debe enfocarse a lo largo de estos cinco años.

Fruto de estos análisis, se han estructurado las acciones dentro de distintas líneas de acción que responden a alguna de las cuatro dimensiones de la sostenibilidad, que, como ya se ha adelantado, corresponden con los cuatro ejes estratégicos de este plan.

LA ESTRATEGIA: EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

El plan de sostenibilidad del Palacio de Congressos 2025-2029 consta de 4 ejes estratégicos, coincidentes con las dimensiones de la sostenibilidad por la importancia de medir nuestra contribución en este ámbito. Así tenemos como ejes las siguientes dimensiones:

- **AMBIENTAL:** Este eje recoge todas las acciones destinadas a hacer un uso responsable y sostenible de los recursos, reducir la contaminación, preservar la biodiversidad y luchar contra el cambio climático.
- **SOCIAL:** En el eje social se encuentran los proyectos destinados a promover el bienestar de la comunidad, la equidad, la inclusión social y la justicia.
- **GOBERNANZA:** Con el eje de gobernanza pretendemos promover la implantación de prácticas de buena gobernanza, que incluyen la transparencia, la rendición de cuentas, y el fortalecimiento de las instituciones.
- **ECONÓMICA:** El eje económico recoge acciones que buscan un crecimiento económico continuo y estable que permita satisfacer las necesidades de la población sin comprometer los recursos futuros.

Cada uno de estos ejes engloba una serie de líneas estratégicas que sirven para aterrizar el significado de los ejes y que conforman los grandes bloques de proyectos que se van a desarrollar a lo largo de estos años. Así encontramos:

AMBIENTAL

El Palacio de Congresos es consciente de la necesidad de establecer planes de acción para mitigar el impacto ambiental que puede provocar derivado de la propia actividad.

Buscar ser un referente y para ello establece planes de cara a medir el punto de partida y llevar a cabo acciones que favorezcan minimizar el impacto ambiental generado.

Así pues, este eje recoge todas las acciones destinadas a hacer un uso responsable y sostenible de los recursos, reducir la contaminación, preservar la biodiversidad y luchar contra el cambio climático.

Aquí encontramos líneas de acción como:

- **Reducción de la huella de carbono:** El plan de reducción de la huella de carbono busca minimizar la cantidad de gases de efecto invernadero que emitimos a la atmósfera. La meta es mitigar el impacto ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático.
- **Movilidad sostenible:** Este plan busca la promoción de la movilidad sostenible tanto del personal como de los visitantes implantando medidas que la fomenten.
- **Reducción de generación de residuos:** El plan de reducción de generación de residuos es diseñado para minimizar al máximo la generación final de residuos de las actividades realizadas en el Palacio, promoviendo prácticas sostenibles y potenciando, en este orden la reutilización, el reciclaje y la valoración.
- **Reducción del consumo de recursos:** Este plan implica implementar estrategias y acciones específicas para minimizar el uso de recursos como agua, electricidad y/o materiales.

SOCIAL

Somos conscientes de la importancia del equipo y queremos que ese equipo sea cada vez más diverso y contribuir de ese modo a que nuestro impacto social sea cada vez más positivo.

Por todo ello, el principal objetivo de este eje es promover el bienestar de la comunidad, la equidad, la inclusión social y la justicia.

Aquí se encuentran los siguientes proyectos:

- **Talento:** El objetivo principal del plan de talento de Palacio es fortalecer y potenciar el capital humano de la organización a través de la implementación de diversas estrategias que promuevan la cohesión, la motivación, el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados.
- **Integración de la diversidad:** Este plan busca potenciar la inclusión social de personas con diversidad funcional, desfavorecidas y/o en riesgo de exclusión a través de acciones que pueda desarrollar el Palacio.
- **Plan de accesibilidad:** El plan de accesibilidad tiene como objetivo asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas, puedan acceder y beneficiarse de los servicios, productos, y entornos de la organización. Busca la transformación del Palacio en un centro completamente accesible en infraestructuras, accesos, itinerarios, señalización y comunicación.

GOBERNANZA

Con el eje de gobernanza pretendemos promover la implantación de prácticas de buena gobernanza, que incluyen la transparencia, la rendición de cuentas, y el fortalecimiento de las instituciones. El objetivo del Palacio es establecer y consolidar una posición distintiva y competitiva en el mercado, aumentando la visibilidad y el reconocimiento de la marca, todo ello a través del fomento de la transparencia y la integridad.

Para ello, deben establecerse acciones que aseguren unos canales de comunicación sólidos y de confianza entre los distintos implicados, que ayuden a mejorar y facilitar la toma de decisiones, las cuales hemos establecido dentro de los siguientes proyectos:

- **Transparencia:** El Plan de Transparencia del Palacio de Congresos de Valencia consiste en dar visibilidad y acceso a los interesados en todas aquellas acciones, procedimientos, resoluciones... cuya ejecución conlleve una especial atención al cumplimiento de normativa legal o principios éticos de equidad, responsabilidad y ejemplaridad.
- **Comunicación externa:** El plan de comunicación externa tiene como objetivo desarrollar y mantener canales sólidos y efectivos con grupos de interés externos, incluyendo clientes, aliados, medios de comunicación, consejo de administración y la comunidad. Se enfoca en garantizar mensajes consistentes, claros y alineados con la visión y misión de la organización para reforzar su reputación y posicionamiento.
- **Comunicación interna:** El plan de comunicación interna promueve una cultura organizacional coherente y colaborativa mediante una comunicación bidireccional efectiva. Busca mantener informados, comprometidos y alineados a todos los empleados con la misión, visión y valores de la organización, fomentando la transparencia.

- **Integración de aliados:** El plan de integración de aliados busca identificar, evaluar y establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con proveedores estratégicos. El objetivo es contribuir a la competitividad, sostenibilidad y eficiencia operativa de la organización mediante una red de proveedores de alta calidad que satisfagan las necesidades presentes y futuras.
- **Posicionamiento:** El objetivo del plan de posicionamiento es establecer y consolidar una posición distintiva y competitiva en el mercado, aumentando la visibilidad y el reconocimiento de la marca.
- **Cultura del dato:** Este plan persigue poder tomar decisiones informadas basadas en datos precisos, fomenta la innovación y eficiencia operativa, y mejora la competitividad al adaptarse mejor a las necesidades del mercado y clientes.

ECONÓMICA

El eje económico recoge acciones que buscan un crecimiento económico continuo y estable que permita satisfacer las necesidades de la población sin comprometer los recursos futuros.

Entendemos que no hay forma de llevar a cabo las acciones sostenibles si no aseguramos que nosotros somos también sostenibles. Para ello, hemos agrupado todas las acciones destinadas a hacer del Palacio una entidad más eficiente en este último eje. Aquí encontramos los siguientes proyectos:

- **Innovación y Digitalización:** Este plan busca la implementación de soluciones tecnológicas que permitan al Palacio mejorar los procesos internos e identificar y desarrollar servicios y tecnologías innovadoras para anticipar las necesidades emergentes del mercado y de los clientes. Esto permite mejorar la oferta y la infraestructura del Palacio y a la vez maximizar el acceso a oportunidades de financiación para impulsar iniciativas y asegurar que mantiene su liderazgo en prácticas sostenibles y tecnológicamente avanzadas.
- **Plan comercial:** El plan comercial pretende unificar y alinear las estrategias de marketing y ventas para maximizar la efectividad y eficiencia de los esfuerzos comerciales de la empresa. Con ello se asegura que se trabaja hacia objetivos comunes, lo que impulsa el crecimiento sostenible del Palacio de Congresos.
- **Control de gestión:** El plan de control de gestión persigue asegurar que el Palacio de Congresos de Valencia funciona de manera eficiente y efectiva, logrando sus objetivos estratégicos y manteniéndose competitiva en un entorno dinámico.
- **Plan de contingencia de recursos:** El objetivo del plan de contingencia de recursos es desarrollar un conjunto de acciones para mejorar la

agilidad en la gestión de recursos humanos en momentos coyunturales, aprovechando las bolsas de empleo, aprendiendo de otros organismos públicos y colaborando estrechamente con el Ayuntamiento.

- **Mejora continua:** El objetivo de este plan es que los procesos internos sean más eficientes, efectivos y alineados con los objetivos estratégicos. Esto implica realizar ajustes y mejoras en los procesos actuales para adaptarlos a las necesidades futuras, así como desarrollar nuevos y adaptarlos y también llevar a cabo el seguimiento de la implantación de la estrategia.

ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN

Tras obtener el mapa estratégico completo, que es el que se muestra a continuación, se han calendarizado las acciones para los cinco años de duración según la prioridad establecida.

PROPÓSITO	Ser un motor del desarrollo sostenible de València				
VISIÓN	Dejar huella creando experiencias únicas, sostenibles e innovadoras				
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				
VALORES	TRABAJO EN EQUIPO 	INNOVACIÓN 	VOCACIÓN DE SERVICIO 	ILUSIÓN 	SUPERACIÓN 
EJES ESTRATÉGICOS	AMBIENTAL	SOCIAL	GOBERNANZA	ECONÓMICA	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Hacer un uso responsable y sostenible de los recursos, reducir la contaminación, preservar la biodiversidad y luchar contra el cambio climático.	Promover el bienestar de la comunidad, la equidad, la inclusión social y la justicia.	Implementar prácticas de buena gobernanza, que incluyen la transparencia, la rendición de cuentas, y el fortalecimiento de las instituciones.	Crecimiento económico continuo y estable que permita satisfacer las necesidades de la población sin comprometer los recursos futuros.	
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de la huella de carbono Movilidad sostenible Reducción de generación de residuos Reducción del consumo de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Talento Integración de la diversidad Plan de accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia Comunicación Integración de aliados Posicionamiento Cultura del dato 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y Digitalización Plan comercial Control de gestión Plan de contingencia de recursos Mejora continua 	

Para poder establecer el plan al completo, se han analizado y priorizado cada una de estas acciones, obteniéndose un plan detallado para cada uno de los cinco años de duración, en base al impacto y urgencia de implantación que cada una de esas acciones suponen para la entidad.

A continuación, se muestra la matriz donde se especifica las acciones que se han identificado dentro de cada una de las líneas y la priorización que se le ha otorgado. Esto supone que, aquellas con prioridad 1 van a desarrollarse a lo largo de los dos primeros años del plan, conformando alrededor de 40 acciones en cada uno de los años de este plan de sostenibilidad 2025-2029.

EJE	LÍNEA	PRIORIDAD			
		1	2	3	4
AMBIENTAL	Plan de movilidad sostenible	1		1	
	Plan de reducción de generación de residuos	3			
	Plan de reducción de la huella de carbono	3	2		
	Plan de reducción del consumo de recursos			1	
ECONÓMICA	Plan comercial	16		2	3
	Plan control de gestión	2		1	1
	Plan de contingencia de recursos	4		1	2
	Plan de digitalización	4	1	1	
	Plan de innovación	6		1	2
	Plan de mejora continua	1		1	
GOBERNANZA	Plan de comunicación externa	4	2	6	6
	Plan de comunicación interna	2	2	4	
	Plan de cultura del dato	3	1		
	Plan de integración de aliados	8	2	4	4
	Plan de mejora continua	3			
	Plan de posicionamiento	4		2	10
	Plan de transparencia	6			2
SOCIAL	Plan de accesibilidad			4	2
	Plan de integración de la diversidad	2	1		
	Plan de talento	11	4	3	11
Total general		83	15	32	43

SEGUIMIENTO DEL PLAN

El plan de sostenibilidad del Palacio de Congresos de València 2025 – 2029, se concibe y entra en vigor tras un 2023 de éxito en cuanto a resultados, donde se ha recuperado y aumentado la actividad previa al COVID. València ha mejorado su posición a nivel nacional e internacional y ha sido nombrada capital verde europea.

El Palacio de Congresos de València es conocedor de que en el año 2024 se van a volver a batir todos los récords de facturación y de actividad. Por ello hay que estar preparados para dar el máximo nivel de servicio y acoger a las miles de personas que vendrán desde todas las partes del mundo tanto este 2024 como en los próximos años.

Con el presente plan de sostenibilidad se han definido una serie de acciones y objetivos que serán monitorizadas mediante herramientas de análisis de datos, para analizar el estado de los diferentes planes de acción elaborados a raíz de este plan de sostenibilidad y velar por el cumplimiento de los objetivos marcados, y que se perseguirán en el correspondiente foro estratégico que le corresponde, que se encargará además por definir los planes de contingencia oportunos y actualizar, en caso necesario, cualquiera de los planes que se han marcado a lo largo de los próximos años.