

MEMORIA DE #InnovAcción

2022/2023

MEMORIA DE INNOVACIÓN 2022/2023



Memoria de #InnovACCIÓN 2022 | 2023

Primera edición: Junio 2024

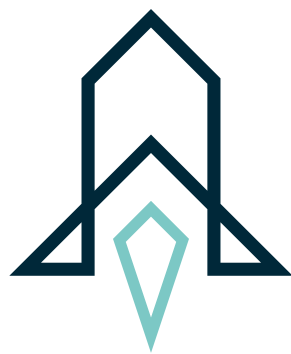
Diseño y maquetación: ILUNION Comunicación Social

Impresión y encuadernación: Este documento se ha impreso en el centro especial de empleo Afanias



El papel utilizado para la impresión de esta Memoria está calificado como papel ecológico y procede de bosques gestionados de manera sostenible.

No se permite la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier otro medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutivo de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).



#InnovACCIÓN

in=dentro

nova=nuevo

acción=acción

ÍNDICE

01 

¿QUIÉNES
SOMOS?

— pag. 4

02 

PRINCIPALES CIFRAS
DE INNOVACIÓN

— pag. 6

03 

ESTRATEGIA
DE INNOVACIÓN

— pag. 8

04 

ESTRUCTURA
Y PROCESOS DE
INNOVACIÓN

— pag. 30

05 

ECOSISTEMA
INNOVADOR

— pag. 36

06 

INTELIGENCIA
COMPETITIVA

— pag. 60

07 

CULTURA DE
LA INNOVACIÓN

— pag. 64

08 

COMUNICACIÓN
DE INNOVACIÓN

— pag. 68

09 

TECNOLOGÍA

— pag. 72

10 

INTELIGENCIA
DE DATOS

— pag. 76

11 

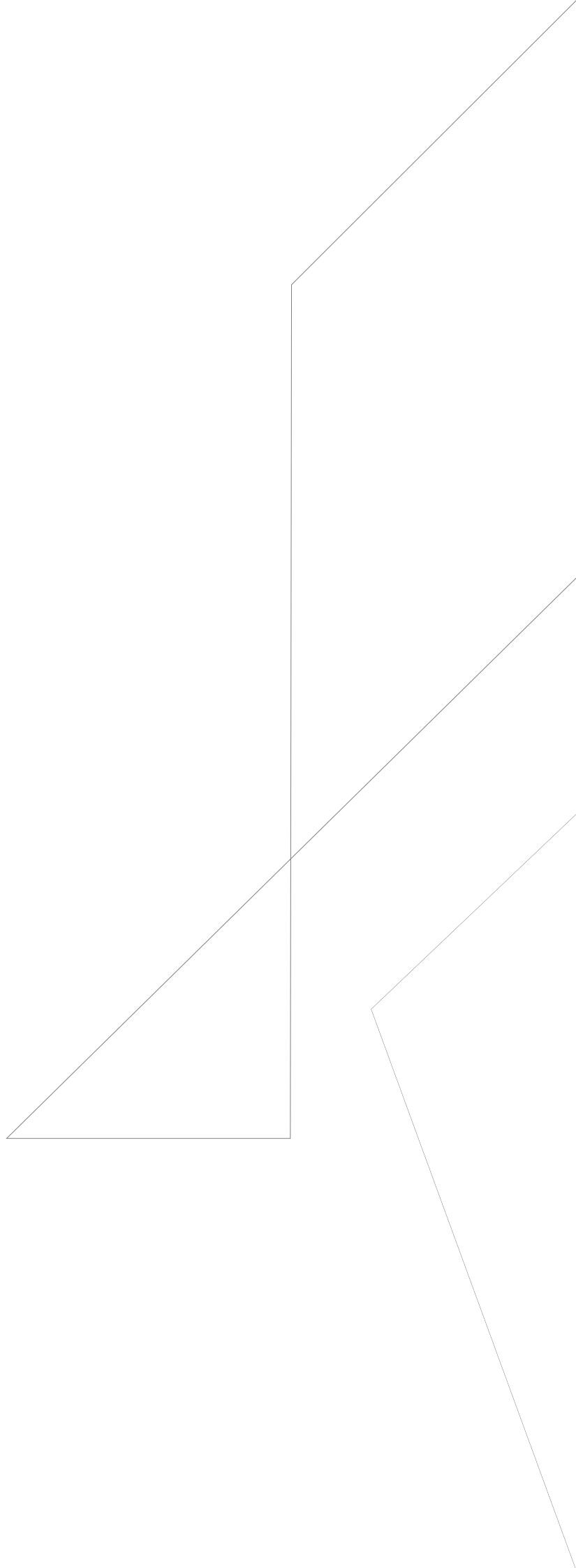
CIBERSEGURIDAD

— pag. 78

12 

PROYECTOS
DE INNOVACIÓN

— pag. 80





Carta del Consejero Delegado

Querido amigo/a Innovador/a,

Me complace presentar la primera Memoria de #InnovACCIÓN 2022 - 2023 de **ILUNION Hotels**, que recoge la estrategia y los principales hitos y proyectos de nuestra actividad innovadora, en unos años marcados por la recuperación económica y social tras la crisis de los años 2020 y 2021.

En **ILUNION Hotels**, somos conscientes de que la Innovación con Propósito es un factor clave para la competitividad, la diferenciación y la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio, basado en la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad y vulnerables. Por eso, hemos mantenido nuestro compromiso con la Innovación como una línea estratégica para afrontar los retos y oportunidades que plantea el escenario actual y futuro del sector hotelero.

Nuestra visión de la Innovación es abierta, participativa y orientada a generar valor compartido con nuestros grupos de interés. Por este motivo, fomentamos un ecosistema de Innovación abierto que implique a nuestros empleados, clientes, proveedores, socios, inversores,

reguladores y el conjunto de sociedad en el proceso de cocreación, basado en la ideación, el desarrollo y la implementación de soluciones innovadoras que den respuesta a sus necesidades y expectativas.

En definitiva, en **ILUNION Hotels** creemos que la Innovación es una actitud, una forma de hacer las cosas, que nos impulsa a mejorar continuamente y a generar impacto positivo en la sociedad. Por eso, seguiremos apostando por la Innovación como uno de los pilares de nuestra estrategia y como una herramienta para liderar e inspirar un sector turístico y hotelero más inclusivo, eficiente y sostenible.

Agradezco el esfuerzo de todos los que han hecho posible los compromisos identificados en esta memoria y espero que te resulte de interés y utilidad para construir con **ILUNION Hotels** un mundo mejor con todos incluidos.

Un cordial saludo,

José Ángel Preciados
Consejero Delegado de ILUNION Hotels

1

¿Quiénes Somos?

ILUNION Hotels

Hotel **ILUNION Atrium**, situado en Madrid a 10 minutos de las oficinas centrales. **ILUNION Atrium** es un **laboratorio de Innovación** en el que son testeadas la mayoría de ideas, proyectos y soluciones que terminan siendo implantadas en los 31 hoteles de la compañía.

Con su diseño vanguardista y su compromiso con la accesibilidad, **ILUNION Atrium** se destaca como un **referente de Innovación e inclusión** y servicio excepcional en la industria hotelera.

¿Quiénes Somos?

Somos ILUNION Hotels

La compañía hotelera del grupo empresarial **ILUNION**, perteneciente al **Grupo Social ONCE** y la primera compañía hotelera con un Certificado Global en Accesibilidad Universal (UNE-170001-2) en todos nuestros establecimientos y el **Sello EFQM 600+**.



Tenemos un **modelo de gestión pionero** y referente a nivel internacional en accesibilidad universal, diversidad e inclusión social y laboral de personas con discapacidad dentro del sector turístico que nace de la firme creencia en la igualdad real de oportunidades.

En **ILUNION Hotels** interpretamos la Innovación como un factor no solo diferencial, sino intrínseco a la creación de soluciones sostenibles que respondan a los grandes retos globales y específicos del sector hotelero y en mayor medida, empresarial. **Aspiramos a ser pioneros y líderes en Innovación.** Marcando la pauta en el desarrollo de nuevas prácticas que impulsen la excelencia y la vanguardia en el servicio y gestión hotelera.

Nuestra clara vocación social nos define. Por eso, **12 de nuestros hoteles** funcionan como Centros Especiales de Empleo (CEE) y contamos con dos centros especiales más en nuestras oficinas centrales. Este modelo empresarial único, basado en la inclusión, la gestión excelente de las personas y con vocación de liderar la Innovación en el sector, es pionero en el sector turístico. Es, además, un ejemplo de cómo la incorporación laboral de personas con discapacidad y de colectivos vulnerables no es sólo una gran fuerza de trabajo, sino un potente motor de transformación de la sociedad.






2

Principales Cifras de Innovación

A través de los siguientes KPI's que resumen la actividad innovadora de **ILUNION Hotels** en el periodo 2022 – 2023 evidenciamos el com-

promiso de nuestra organización con la **Innovación, Transformación Digital y la ciberseguridad.**

Principales cifras de Innovación

ÁREA	VALOR		
	2022	2023	
 Proyectos	Ideas para Proyectos de Innovación	451	460
	Proyectos Comenzados	21	30
	Proyectos Escalados	6	14
 Personas	% Plantilla formada en: Transformación Digital Innovación	29.5	26.8
 Ciberseguridad	Nº Formaciones Ciberseguridad	24	50
 Indicadores Económicos	Gasto Proveedores Innovación	474 k	600 k
 Otros Indicadores	Nº Proveedores de Innovación	23	24

3

Estrategia de Innovación

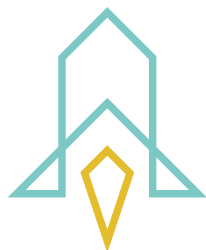
ILUNION Hotels quiere liderar la Innovación en el sector turístico y hotelero. Y a partir de este liderazgo, inspirar a los grupos de interés desarrollando un modelo de Innovación abierto y colaborativo.

La Innovación contribuye a apoyar el propósito de **ILUNION Hotels** a través de la transformación exitosa y significativa de la empresa, con nuevas soluciones, de forma incremental,

disruptiva, y sostenible, que aporten valor a los grupos de interés.

ILUNION Hotels entiende la **Innovación con Propósito** como aquella Innovación colaborativa que, a través de la cultura de la organización, aporta valor tangible, no sólo económico, a los grupos de interés, y lo hace con nuevas ideas/soluciones que transforman realmente a la organización.

Estrategia de Innovación



#InnovACCIÓN

in=dentro

nova=nuevo

acción=acción

Definición de Innovación para **ILUNION Hotels** recogida en la encuesta a los directivos.

SEPTIEMBRE 2022

3.1 | Relevancia de la Innovación en ILUNION Hotels

En el presente contexto de incertidumbre mundial y de transformación del sector turístico hotelero, la Innovación se presenta como una variable estratégica clave para poder dar respuesta a los retos y desafíos del sector que está llamado a ser cada vez más sostenible, más eficiente, más competitivo y ofrecer nuevas experiencias al cliente.

El compromiso con la Innovación y la transformación digital durante la vigencia del Plan Estratégico 2023 | 2025 ha sido fundamental para continuar transformando **ILUNION Hotels** en una empresa sobresaliente, responsable y comprometida con las personas y con el entorno, aportando valor a su cliente, a **Grupo ILUNION**, a **Grupo Social ONCE** y a la sociedad en su conjunto.

Durante el periodo 2022 - 2023, la Innovación ha adquirido mayor protagonismo como marco de actuación, permitiendo el desarrollo y excelencia de otras palancas de Innovación, siendo la transformación digital un facilitador importante de la Innovación.



Las diferentes acciones llevadas a cabo contribuyen a apoyar el propósito de ILUNION Hotels (Construir un mundo mejor con todos incluidos) a través de la transformación exitosa y significativa de la empresa, con nuevas soluciones, de forma incremental, disruptiva, y sostenible, que aporten valor a los grupos de interés.

Estrategia de Innovación

Los objetivos de la Innovación en **ILUNION Hotels** son:

- ▲ Posicionar a **ILUNION Hotels** como líderes y referentes en Innovación empresarial para todos los grupos de interés.
- ▲ Definir y desplegar la estrategia de Innovación de **ILUNION Hotels** con una visión integral que permita la transformación de la empresa y hacerlo de una forma alineada con los compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno de la compañía.
- ▲ Desarrollar innovaciones que favorezcan el crecimiento sostenible, la gestión eficiente de los recursos y la disminución del impacto ambiental, contribuyendo con todo ello al desarrollo social y económico del entorno en el que **ILUNION Hotels** realiza su actividad.
- ▲ Promover la Innovación en **ILUNION Hotels** para aumentar su competitividad.
- ▲ Incentivar un ecosistema de Innovación abierto, impulsando la Innovación en colaboración con los grupos de interés (clientes, empleados, socios, proveedores, inversores, reguladores y la sociedad).
- ▲ Innovación enfocada en desarrollar una experiencia innovadora para el cliente y desarrollo del equipo humano.
- ▲ Inspirar un movimiento de transformación e Innovación.
- ▲ Fomentar la cultura de Innovación estimulando el pensamiento creativo e innovador en los grupos de interés.
- ▲ Comunicar interna y externamente, ofreciendo visibilidad y notoriedad a las iniciativas de Innovación.

El área de Innovación junto con el equipo directivo y los empleados de **ILUNION Hotels** ha participado en la publicación de esta memoria de Innovación estructurada a través de las distintas palancas de Innovación de **ILUNION Hotels**, con el objetivo de inspirar y orientar a todos los Grupos de Interés.

Estrategia de Innovación

3.2 | Diagnóstico de Innovación

Durante el periodo 2022 – 2023 se han llevado a cabo distintas acciones con el objetivo de valorar el carácter innovador de la empresa desde el punto de vista de los trabajadores y los principales grupos de interés:

- ▲ Encuesta para conocer el estado de Innovación a nivel interno entre empleados de distintos perfiles.
- ▲ Encuesta para conocer la percepción de la Innovación entre clientes.
- ▲ Encuesta para conocer los intereses relacionados con la Innovación que tienen los proveedores, partners, reguladores, asociaciones y empresas del sector turístico y hotelero.

Conclusiones sobre la percepción de Innovación | Empleados

Tras realizar este ejercicio de diagnóstico se llegó a las siguientes conclusiones:

- ▲ Gran involucración del CEO y del comité de dirección para promover la estrategia de Innovación.
- ▲ Alto número de actividades y proyectos de Innovación.
- ▲ Se involucra a los empleados para participar en la estrategia de Innovación a través de la recepción de ideas y realización de formaciones para fomentar la cultura de Innovación.
- ▲ Innovación enfocada principalmente en digitalización.
- ▲ Existencia de estructura de procesos de Innovación definidos que sin embargo no cubren todas las posibilidades de acciones y procesos de Innovación.
- ▲ Primer plan de Innovación 2020-2022 con una visión del propósito y los objetivos del área Innovación enfocado fundamentalmente en la digitalización y organización de procesos.
- ▲ La mayoría de los empleados reconocen la importancia de la Innovación para transformar la empresa y demuestran un compromiso con la Innovación.
- ▲ Se identifica un ecosistema de Innovación fundamentalmente enfocado a la colaboración con partners tecnológicos y a la digitalización de la empresa.

Estrategia de Innovación

Estas conclusiones generaron el siguiente diagrama en el que se establecen las necesidades de actuar y que definen el modelo de gestión de Innovación en **ILUNION Hotels**.

MODELO DE GESTIÓN INNOVACIÓN



Necesidades de Actuación en materia de Innovación.

Conclusiones sobre la percepción de Innovación | Clientes

La evaluación de la percepción del nivel de Innovación por parte de los clientes realizada a mediados de 2023 a más de 1000 clientes, demuestra que el concepto de Innovación no es claramente comprendido por los clientes, ya que los clientes han expresado las inquietudes que tenían y no en como buscar resolverlas a partir de Innovación.

Estrategia de Innovación

Conclusiones sobre los intereses relacionados con Innovación para los proveedores, partners, reguladores, asociaciones y empresas del sector turístico y hotelero

La encuesta se realizó en el foro de Innovación con propósito sobre los intereses relacionados con la Innovación que tienen los proveedores, partners, reguladores, asociaciones y empresas del sector turístico y hotelero. Las conclusiones de esta encuesta demuestran su interés en:

- ▲ Cómo preparar las empresas para innovar.
- ▲ Como conseguir que la Innovación se aplique en todos los niveles de la organización.
- ▲ Perfiles y habilidades necesarias de los empleados para poder innovar.
- ▲ Como incentivar a los empleados para innovar.
- ▲ Relevancia de la inteligencia artificial en el sector.
- ▲ Tendencias de Innovación en el sector.

3.3 | Visión y Estrategia de Innovación

En un entorno empresarial en constante cambio como el que vivimos, la **visión estratégica** se convierte en un elemento crucial para el éxito a largo plazo. Conocer, comprender y compartir el futuro deseado en materia de Innovación para **ILUNION Hotels** nos aporta las siguientes ventajas estratégicas:

- ▲ Anticipación al Futuro.
- ▲ Reducción de Incertidumbre.
- ▲ Aprovechamiento de Oportunidades y Sinergias.
- ▲ Motivación e inspiración para los equipos.

Estrategia de Innovación

Benchmark Innovación

Para realizar una estrategia de Innovación **es fundamental identificar las empresas líderes en Innovación en el sector hotelero**, las grandes empresas referentes de Innovación y qué Innovación se está realizando en los denominados sectores análogos.

Para cumplir con este objetivo y fortalecer el Plan Director de Innovación, se ha realizado un exhaustivo análisis de empresas para determinar las estrategias de Innovación implementadas, seleccionado empresas nacionales e internacionales ubicadas en los siguientes ámbitos de la empresariales:

- ▲ Grandes empresas referentes en Innovación del IBEX35:
 - △ Líderes en sus campos de actividad, representan la vanguardia de la Innovación española y muchas veces mundial.
- ▲ Empresas de los denominados sectores análogos al Hotelero (cruceros, hospitales, parques de atracciones, campings, residencias de mayores, etc....)
 - △ Permite identificar oportunidades de transferencia de conocimientos, sobre todo en desafíos comunes.
- ▲ Empresas del sector hotelero.
 - △ Analizar a las empresas del mismo sector, permite evaluar la posición de **ILUNION Hotels**, identificar diferencias y descubrir áreas de mejora.



Estrategia de Innovación

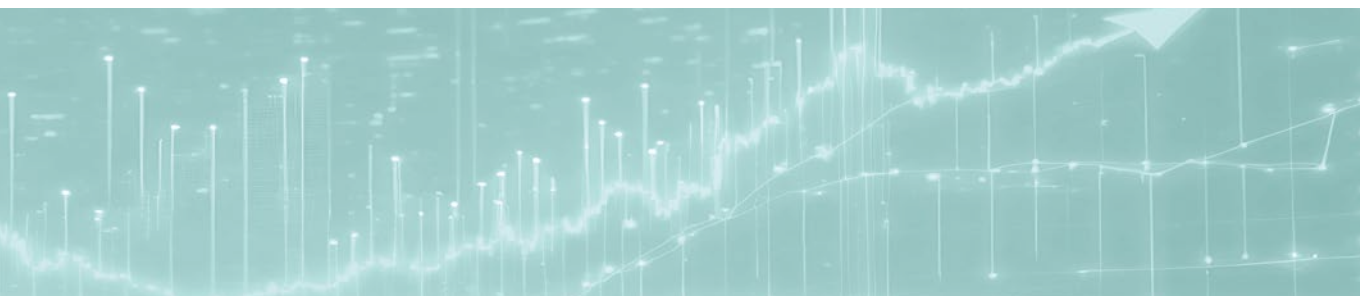
Benchmark Empresas IBEX 35

En una primera aproximación, realizamos un estudio del estado de la Innovación en las principales empresas del IBEX 35 por las siguientes razones:

- ▲ Operan en un entorno altamente competitivo demostrando solvencia y adaptabilidad a los cambios.
- ▲ Están alineadas con las principales tendencias en Innovación y tecnología, siendo referencias en materia de cultura de Innovación, ecosistema abierto, ciberseguridad o sostenibilidad.

Fruto de este estudio, se concluye que muchas de las principales empresas del país desarrollan prácticas ejemplares en el ámbito de la Innovación que pueden inspirar a cualquier organización. A continuación, destacamos algunas de estas acciones:

- ▲ Orientan los procesos de Innovación al elemento diferenciador de sus propuestas de valor: ya sea la orientación al cliente, digitalización, sostenibilidad, etc...
- ▲ Crean Programas y Plataformas de Innovación Abierta ampliando sus ecosistemas internos de Innovación.
- ▲ Desarrollan ampliamente su cultura de Innovación interna fomentando el intraemprendimiento.



Estrategia de Innovación

Benchmark Sectores Análogos

Realizamos un estudio de las acciones innovadoras llevadas a cabo por empresas de sectores análogos con un doble objetivo:

- ▲ Identificar mejores prácticas, soluciones innovadoras y eficientes que, por la proximidad en el negocio análogo, pudiesen aplicarse en el sector hotelero.
- ▲ Ampliar el mapa de identificación de potenciales competidores a través de un estudio de empresas que se enfrentan a retos similares a los de la industria hotelera que pueden en cualquier momento entrar en nuestro mercado o compartir nuestros clientes.

Las principales acciones que llevan a cabo las empresas de sectores análogos se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- ▲ Innovación en los Modelos de Negocio:
 - Sectores como el transporte, han desagregado sus productos e implementado estrategias para el Upselling y Cross Selling cambiando el enfoque en la personalización de producto. El sector de los campings ha desarrollado tokenización para los servicios.
 - Otros sectores como las Residencias exploran nuevas formas de comercializar ofreciendo a sus clientes servicios temporales como la recuperación de una lesión/operación, cuidado a un cliente desplazado temporalmente, etc...

- ▲ Mejora de la Experiencia de Cliente:

Las empresas viran hacia una cultura cliente céntrica, personalizando su oferta de productos y servicios, abriendo nuevos canales de venta y atención al cliente y buscando la mejor experiencia para el cliente en todas las fases del Journey de Cliente.

El contacto digital con el cliente ha aumentado respondiendo al cliente hiperconectado, en cruceros está desarrollado el concepto de Smart Ship. En el sector hospitalario se ha creado un HUB de servicios para ofrecer servicios complementarios a los clientes.

Estrategia de Innovación

▲ Digitalización, Sostenibilidad y Eficiencia:

Empresas como aerolíneas, cruceros y hospitales apuestan por la eficiencia en sus procesos internos y la optimización de su cadena logística apoyados en la digitalización.

- △ Empresas de transporte trabajan en vehículos más eficientes y menos contaminantes que permitan ahorrar combustible.
- △ Transportes, Cruceros y Hospitales buscan maneras innovadoras de reducir al máximo la generación de residuos en sus operaciones.

Benchmark Sector Hotelero

En un tercer nivel, se ha realizado un estudio del estado de la Innovación en las empresas más relevantes del sector hotelero con el objetivo de identificar buenas prácticas en otras cadenas similares y ubicar **ILUNION Hotels** dentro del panorama innovador del sector.

La principal conclusión del **estudio de Benchmark de Innovación en el Sector Hotelero** es la existencia en el sector de limitadas formalizaciones de las estrategias de Innovación en las empresas hoteleras.

Existen cadenas que identifican la Innovación como un valor relevante pero la implementación de la Innovación se enfoca principalmente en aspectos relacionados con la digitalización, la tecnología o el diseño, siendo la Innovación en otras áreas (cultura, soluciones no digitales, nuevos modelos de negocio) un segundo término. A nivel internacional y en grandes cadenas hoteleras si se promueve puntualmente la Innovación en aspectos como la cultura, laboratorios para hacer pilotos y creación de nuevas marcas.

Si bien es una práctica habitual que las compañías hoteleras tengan planes de desarrollo de negocio a corto y medio plazo esta realidad es muy distinta cuando de lo que se trata es de identificar de forma clara las necesidades y actuaciones en materia de Innovación.

Esto no quiere decir que las empresas hoteleras no tengan una estrategia de Innovación, sino que tan solo en ocasiones contadas esta estrategia se ve reflejada en un nivel mínimo de formalización y qué habitualmente, la estrategia de Innovación de los hoteles no se encuentra documentada en planes concretos ni aparentemente se soporta en análisis con un cierto nivel de rigurosidad.

Estrategia de Innovación

Como consecuencia de esta ausencia de planificación de la Innovación como una entidad propia, las posiciones de liderazgo en las compañías hoteleras incluyen principalmente Directores de Tecnología, Transformación Digital, Tecnologías de la Información y Sistemas. Muchas veces la dirección de Innovación está vinculada con comercial, marketing y comunicación.

Fruto de este análisis de prácticas innovadoras de las principales cadenas hoteleras, se pueden clasificar sus acciones de Innovación en los siguientes bloques:

▲ Desarrollo del modelo de Innovación:

Como se ha desarrollado en la introducción, muy puntualmente las cadenas hoteleras desarrollan un modelo de Innovación, ya que sus acciones fundamentalmente están enfocadas a llevar a cabo estrategias y modelos de digitalización. Una situación que fortalece la estrategia de **ILUNION Hotels** y supone una oportunidad de liderar la Innovación dentro del sector. Entre las pocas acciones de desarrollo de modelo de Innovación se han identificado muy puntualmente las siguientes:

- △ Crean sus propias plataformas de inversión en startups para fomentar la Innovación.
- △ Estandarizan prácticas que inviten a la Innovación abierta en los hoteles a través de plataformas específicas para ello o desarrollo de ecosistemas de Innovación.
- △ Realizan programas, charlas, formaciones que busquen la implantación de una cultura de la Innovación corporativa dentro de las cadenas hoteleras.

Visión y Estrategias de Cliente Céntricas:



- ▲ A través de programas de conocimiento del cliente y sus necesidades, despliegan herramientas que optimizan y monitorizan la relación con los clientes en todas las fases, crean programas de fidelización o formación y forman específicamente a los empleados.
- ▲ Desarrollan acciones enfocadas a conectar los hoteles con su entorno local proporcionando a los clientes experiencias extraordinarias y diferentes.

Estrategia de Innovación

Desarrollo de nuevos Modelos de Negocio:

- ▲ Puntualmente, alguna cadena hotelera ha desarrollado un modelo de negocio análogos del hotelería, como modelos de cross selling o upselling de experiencias, vuelos de avión o incluso creando una línea de cruceros.

Adaptación y Transformación de Espacios:

- ▲ Líneas de trabajo dedicadas entre otras cosas a la creación de Smart Buildings en búsqueda de una mayor eficiencia energética de los espacios, domotización de las habitaciones, transformación de los lobbies en espacios modernos, con recursos y exposiciones culturales etc...

Plan Director de Innovación 2020 - 2022

En el año 2019 se elaboró el primer **Plan de Innovación de ILUNION Hotels** bajo la supervisión del área de Tecnología Comercial y Marketing que tiene vigencia hasta el año 2022 y que enfoca sus acciones en tres ejes estratégicos.

Enfoques



Enfoque data driven

Se aplica este enfoque mediante el aprovechamiento de la madurez de **ILUNION Hotels** en modelos de datos avanzados y con la combinación de equipos transversales y colaborativos.

Enfoque organizativo

ILUNION Hotels buscó consolidar una cultura de la Innovación y que ésta, gestionada transversalmente en todas las áreas y departamentos de la empresa, sea una palanca fundamental para la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía.

Estrategia de Innovación

Enfoque de la arquitectura de sistemas

ILUNION Hoteles planteó un enfoque basado en la accesibilidad de los datos, vinculados a entornos globales que permitan el aprovechamiento de estos por parte de toda la organización.

El plan también formaliza la organización del departamento de Innovación en dos áreas:

- ▲ Área de desarrollo tecnológico encargado de la gestión de la demanda.
- ▲ Área externa de soporte encargada de la viabilidad técnica, impacto en el ecosistema, desarrollo, mantenimiento e infraestructura.

En sintonía con el ejercicio de análisis de Benchmark de Innovación en otras cadenas hoteleras, la estrategia de Innovación de **ILUNION Hotels** 2020 – 2022 estuvo centrada como se observa en aspectos de Digitalización y tecnología. Es en el momento del desarrollo del Plan 2023 – 2025 en que, por vez primera en la compañía, se comienzan a establecer enfoques que apuestan con determinación por el desarrollo de una estrategia de Innovación.

Plan Director de Innovación 2023 – 2025

El **Plan director de Innovación 2023 – 2025** recoge las principales conclusiones de los análisis internos y externos de la Innovación y los convierte en un conjunto de enfoques, objetivos y áreas de Innovación prioritarias en la compañía para seguir manteniendo una posición de liderazgo en la Innovación en el sector. Se publica durante el primer trimestre de 2023 y supone una evolución del plan anterior.

Estrategia de Innovación

Establece las principales líneas de actuación para garantizar el liderazgo de **ILUNION Hotels** por medio de la Innovación, optimizando los recursos y considerando los requerimientos del buen gobierno, sociales y ambientales.

En un hito para la compañía, el Plan de Innovación incluye el Plan de Tecnología 2023 – 2025. Un plan que detalla, organiza y establece prioridades para los proyectos y soluciones clave para **ILUNION Hotels** que tienen una alta dependencia de tecnología.

Este Plan de Innovación publica por primera vez una definición concreta de Innovación para la organización.



Innovación

Transformación exitosa y significativa con nuevas soluciones, de forma incremental, disruptiva, y sostenible, que aporte valor a los grupos de interés.

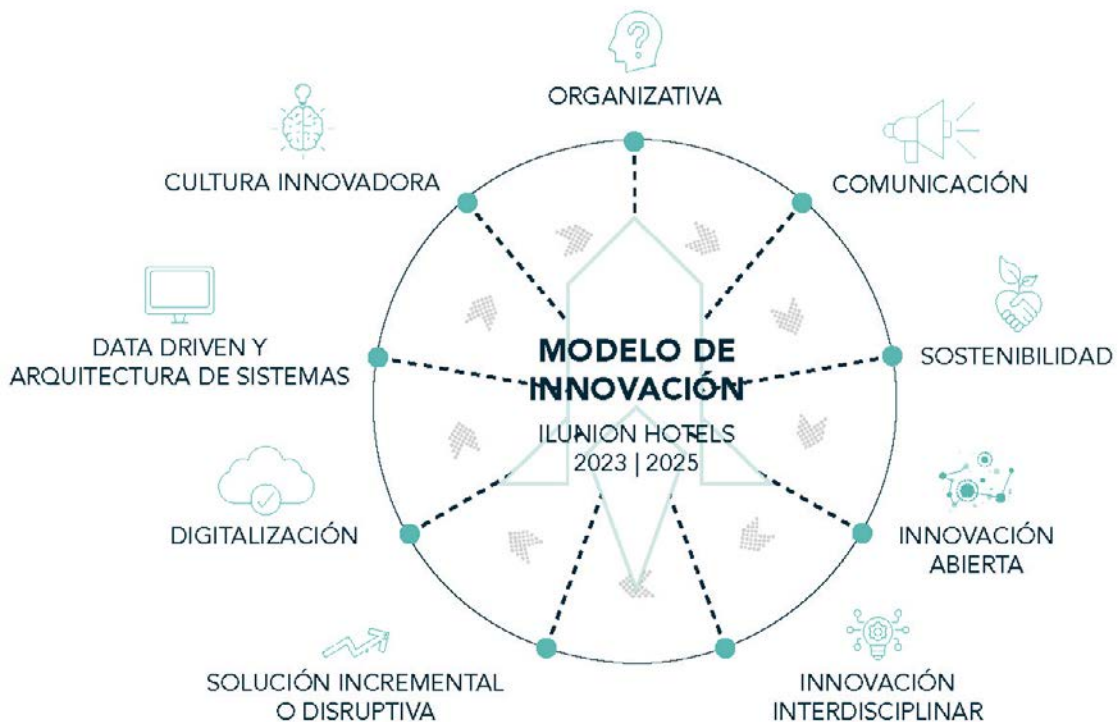
Estrategia de Innovación

Plan Director de Innovación 2023 - 2025: Enfoques de la Innovación en ILUNION Hotels

El Plan Director de Innovación 2023 – 2025 define y actualiza los enfoques de la Innovación en **ILUNION Hotels**.

En base al análisis del contexto externo e interno de la empresa, se han definido los siguientes enfoques de la estrategia de Innovación de **ILUNION Hotels**:

ENFOQUES PLAN DE INNOVACIÓN



Enfoques de la Innovación en el Plan 2023 - 2025.

Estrategia de Innovación



Entrada a ILUNION Suites Madrid.



Para enriquecer estos enfoques, se propone incorporar el concepto de Innovación sostenible, que tenga en cuenta y promueva un impacto positivo en el medioambiente y el bienestar de todos bajo el paraguas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

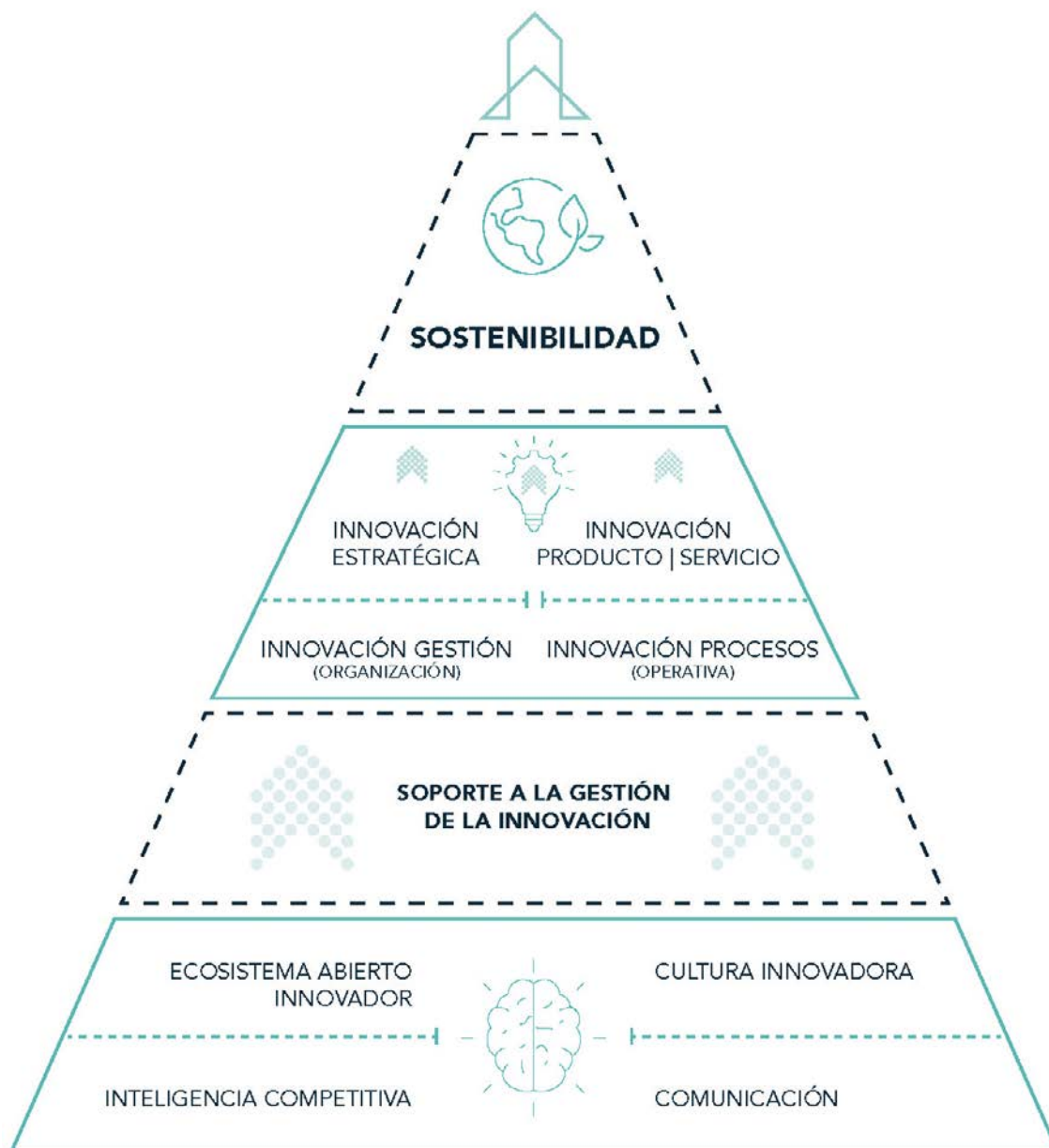
Plan Director de Innovación 2023 - 2025: Áreas de la Innovación

Para poder conseguir los objetivos del Plan Director, y a partir de los enfoques identificados, se han definido nueve áreas de Innovación dentro del plan. Estas áreas se organizan en dos grupos según su relevancia y enmarcadas dentro del concepto de Sostenibilidad definido en **ILUNION Hotels**.

Es preciso aclarar que la Innovación tecnológica no se recoge como un tipo de Innovación, dado que la tecnología puede ser parte integrante de cualquiera de las áreas de Innovación que se exponen en esta sección.

Estrategia de Innovación

ÁREAS ESTRATÉGICAS



Áreas estratégicas del Plan de Innovación 2023 - 2025.

Estrategia de Innovación

Áreas de Innovación:

- ▲ Innovación estratégica: Enfocada a los retos más disruptivos y a la definición e implementación de la estrategia de Innovación.
- ▲ Innovación en la gestión: Implementar nuevos métodos organizacionales en el hotel, en la organización del trabajo y/o en las relaciones ecosistema externo.
- ▲ Innovación de Productos y Servicios: Actualización sustancial o introducción de nuevos productos y servicios que satisfagan las expectativas y necesidades crecientes de un cliente cada vez más exigente.
- ▲ Innovación operativa y de procesos: Modificar la forma en que se hacen las cosas dentro de la empresa con objeto de mejorar los resultados obtenidos en términos de tiempo, coste y/o calidad.

Áreas de soporte a la Gestión de la Innovación:

- ▲ Ecosistema Abierto Innovador: Desarrollar el ecosistema de Innovación de **ILUNION Hotels** y colaborar con los grupos de interés para a través de la Innovación abierta, multiplicar los resultados y capacidades.
- ▲ Inteligencia Competitiva: Detectar señales de cambio, análisis, tendencias, reacción y estrategia de la competencia, así como nuevas amenazas y oportunidades en el mercado.
- ▲ Cultura de la Innovación: Cultivar la Cultura de Innovación corporativa como un valor diferencial intangible que genere ventajas competitivas.
- ▲ Comunicación: Dar visibilidad interna y externa a las acciones y proyectos de Innovación de la compañía, dando a conocer la apuesta de la organización por la Innovación y creando una imagen innovadora de **ILUNION Hotels** ligada a la tecnología y a la Innovación.



Estrategia de Innovación

Plan Director de Innovación 2023 - 2025: Nuevo Modelo de Innovación



Parking ILUNION Atrium para la Campaña de Marca ILUNION Hotels "Donde dormir es despertar".



ILUNION Hotels ha evolucionado su modelo de gestión de Innovación hacia un modelo de Innovación abierto, híbrido y descentralizado.

Esta configuración permite crear un ecosistema que integre a los grupos de interés y aumentar la participación de las áreas en los proyectos de Innovación, fomentando el propósito de **ILUNION Hotels**, la creación de valor, la transferencia de conocimiento, la atracción de talento y la promoción del espíritu innovador.

Estrategia de Innovación

El modelo de Innovación es **descentralizado**, porque se lleva a cabo de forma proactiva en cada área, empoderándolas, pero de forma coherente, gracias al apoyo y la coordinación por parte del Área de Innovación.

Abierto, porque **ILUNION Hotels** tiene una vocación clara de involucrar en su proceso de Innovación a todos sus grupos de interés.

El nuevo modelo de Innovación se convierte en una llamada a la acción para innovar (**#InnovACCIÓN**), a todos los grupos de interés relacionados con **ILUNION Hotels**, donde, los empleados, son los principales embajadores de la transformación a través de la cocreación.

NUEVO MODELO DE INNOVACIÓN



Nuevo modelo de Innovación ILUNION Hotels híbrido y descentralizado.

Estrategia de Innovación

Política de Innovación:

Con el objetivo de definir y establecer los principios y criterios que rijan las actuaciones en materia de Innovación en concordancia con la visión y estrategia del Plan Director, en junio de 2023 **ILUNION Hotels** publica su Política de Innovación.



Pincha sobre el enlace de Política de Innovación o escanea este código QR

Esta política corrobora la apuesta por la Innovación como uno de los pilares estratégicos de la compañía para inspirar un cambio a través de la transformación empresarial y social, incentivando el pensamiento creativo en un entorno diverso e inclusivo.

La Política impulsa la llamada a la acción para innovar (#InnovACCIÓN), basada en el concepto de cocreación, y, por lo tanto, todo el equipo humano de **ILUNION Hotels** y sus grupos de interés forman parte del proceso de Innovación.

Política de Innovación
ILUNION Hotels

1. INTRODUCCIÓN

El Comité de Dirección de **ILUNION Hotels S.A.**, ("ILUNION Hotels" "Empresa"), en el marco de su competencia genera e impulsa las políticas y estrategias generales de la Empresa, y previa revisión y propuesta por parte del Comité de Dirección, ha aprobado la presente Política de Innovación (en adelante, la "POLÍTICA") el 13 de Abril del 2023.

El objetivo de esta Política es poder definir y establecer los principios y criterios que rijan las actuaciones en materia de Innovación en concordancia con la visión y estrategia, para poder "Construir un mundo mejor con todos incluidos".

2. FINALIDAD DE LA POLÍTICA

Con esta Política de Innovación se pretende definir y difundir la estrategia de Innovación de **ILUNION Hotels**, siendo prioritaria para posicionar a la Empresa como modelo único inspirador para todas las empresas y los grupos de interés que quieren construir un mundo mejor. Contribuyendo con ello a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

La apuesta de la Empresa por la Innovación constituye uno de los pilares estratégicos para inspirar un cambio a través de la transformación empresarial y social, incentivando el pensamiento creativo en un entorno diverso e inclusivo.

El papel de la Innovación es apoyar el propósito de **ILUNION Hotels** a través de la transformación rápida y significativa de la empresa, con nuevas soluciones, de forma incremental, disruptiva, y sostenible, que aporten valor a los grupos de interés.

La Política impulsa la llamada a la acción para innovar (#InnovACCIÓN), basada en el concepto de co-creación, y por lo tanto, todo el equipo humano de la Empresa y sus grupos de interés forman parte del proceso de Innovación.

La Empresa entiende la Innovación como un proceso descentralizado y abierto. Descentralizado, porque se lleva a cabo de forma proactiva en cada área, empoderados, pero de forma coherente, gracias al apoyo y la coordinación por parte del Área de Innovación, abierto, porque la Empresa tiene una vocación clara de innovador en su proceso de Innovación a todos sus grupos de interés.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política es de aplicación a **ILUNION Hotels** y en todas las entidades pertenecientes a la Empresa, independientemente de su localización geográfica. Además, esta Política es también aplicable, en lo que proceda a las joint ventures o spin-offs, cuando la Empresa participe mayoritariamente o asuma su gestión.

4. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA POLÍTICA

Para conseguir los objetivos señalados, la Empresa asume y promueve los siguientes principios de actuación en relación con su estrategia de innovación:

1. Impulsar la transformación de la Empresa.
2. Desarrollar una Innovación que permita multiplicar en el Grupo **ILUNION**.
3. Fomentar una cultura de Innovación estimulando el pensamiento creativo de forma interna haciendo partícipes en el proceso a todo el equipo humano de la Empresa.
4. Promover el desarrollo de una experiencia innovadora para el cliente y para el equipo humano de la Empresa.
5. Promover la Innovación en todas las áreas de la Empresa para aumentar su transformación, competitividad y mejora continua.
6. Realizar proyectos innovadores para desarrollar nuevas estrategias, sistemas de gestión y organización, procesos, sistemas de operación, productos y servicios.
7. Incentivar un ecosistema de Innovación abierto, impulsando la Innovación en colaboración con los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, inversores, reguladores y la sociedad).
8. Fomentar colaboraciones y alianzas con entidades externas con el objetivo de buscar sinergias y contribuir al propósito de la Empresa.
9. Desarrollar nuevos modelos de negocio que permitan la sostenibilidad a largo plazo de la Empresa.
10. Definir los procesos y estructuras internas de Innovación y velar por el cumplimiento y correcto funcionamiento de estos.
11. Construir aumentando el compromiso y la promoción de la Innovación por parte de la Dirección de la Empresa.
12. Promover un sistema de vigilancia competitiva para conocer iniciativas externas a la Empresa, incluso las implantadas en otros sectores afines, y poder adoptar cualquier alternativa disruptiva o incremental dentro de **ILUNION Hotels**.
13. Comunicar interna y externamente, ofreciendo visibilidad y notoriedad a las iniciativas de Innovación.
14. Monitorizar las acciones de Innovación, estudiando el impacto, seguimiento y resultado.
15. Proteger la Propiedad Intelectual.

Política de Innovación de ILUNION Hotels.

Estrategia de Innovación

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN



Principios de Actuación de la Política de Innovación.

4

Estructura y Procesos de Innovación

En este capítulo se exponen varios cambios e **innovaciones de procesos** que a lo largo de los dos últimos años, han permitido desarrollar de una manera más eficiente el modelo y estrategia de Innovación en la compañía: una serie de cambios en los **roles y estructura de**

gestión de Innovación, una reorganización del **proceso de gestión de proyectos** de Innovación y una mención al **Modelo EFQM** que a través de su visión de mejora continua y excelencia operativa, aporta un marco de gestión global de la compañía.

Estructura y Procesos de Innovación

4.1 | Roles y estructura Gestión Innovación

Para una implantación más eficiente del Plan Director y la Estrategia de Innovación, durante el año 2022 se ha revisado la estructura y procesos de gestión de Innovación de **ILUNION Hotels**.

Esta revisión ha llevado a la creación de nuevos procesos y mejora de los ya existentes para optimizar la relación del Área de Innovación con el resto de las áreas internas de **ILUNION Hotels**, las áreas corporativas y el resto de las empresas del Grupo ILUNION, como por ejemplo:

▲ Reorganización del Departamento de Innovación:

En 2022 las acciones y estrategia de Innovación se desvinculan del área Comercial y de Marketing constituyendo un nuevo área liderada por un nuevo Director de Innovación.

Esta área experimenta un crecimiento en recursos y es dotada de una nueva estructura y dos pilares diferenciados: Innovación y Tecnología, con un área transversal de Soporte y Gestión de Proyectos.

▲ Creación de Comités de Innovación:

Se institucionalizan los Comités de Innovación de carácter mensual con las Direcciones de las distintas áreas de negocio de la compañía. Estos comités son espacios abiertos de colaboración y comunicación que tienen como objetivo dinamizar y realizar el seguimiento de las acciones y proyectos de Innovación de las áreas que participan.

▲ Formalización de la figura del InnoLÍDER:

El InnoLÍDER es una persona motivada y comprometida con la Innovación, que lidera un proyecto durante todo el proceso de Innovación. Este rol debe ser el transmisor del conocimiento previo necesario para el desarrollo de la Innovación, del conocimiento y lecciones adquiridas para garantizar la escalabilidad de la solución o idea testeada.

▲ Nombramiento de los Embajadores de Innovación:

Se formaliza el nombramiento de Embajadores de Innovación en **ILUNION Hotels**. Figuras que, a través de su motivación, conocimiento y experiencia en sus áreas de trabajo, dan soporte bidireccional y son la guía para el impulso de la Innovación, la transmisión de conocimientos y la permeabilización de la cultura de Innovación en sus áreas.

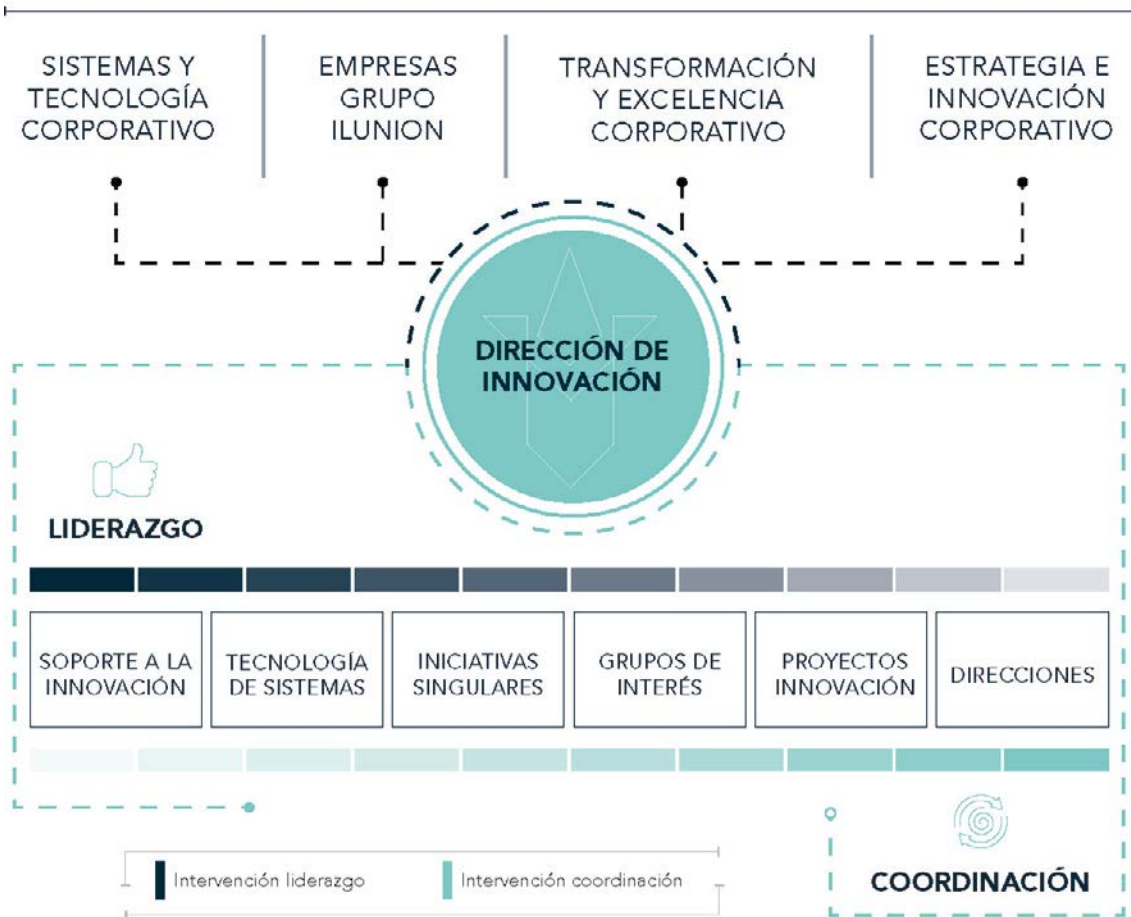
Estructura y Procesos de Innovación

▲ Creación de reuniones “InnoCAFÉ” con las áreas Corporativas y empresas de ILUNION.

Se establecen reuniones periódicas con las Direcciones corporativas y órganos de Innovación de otras empresas del **Grupo ILUNION** que reciben el nombre de InnoCafés.

Estas acciones permiten asegurar la alineación de todas las acciones de Innovación a nivel de **Grupo ILUNION** y generar sinergias entre empresas con retos similares.

ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN DE INNOVACIÓN



Estructura de la Gestión de Innovación en ILUNION Hotels.

Estructura y Procesos de Innovación

4.2 | Procedimiento de Gestión de Proyectos

La revisión del modelo de Innovación, roles y estructura de gestión de la Innovación en **ILUNION Hotels** culmina con la publicación a mediados de 2023 del nuevo Procedimiento de Gestión de Proyectos de Innovación en la compañía.

Con el objetivo de ser un manual vivo del área de Innovación, este procedimiento, recoge y sintetiza los siguientes puntos:

- ▲ Justifica la composición del plan de proyectos de Innovación: Determina los orígenes de los proyectos, su proceso de priorización y cómo este proceso se alinea con las directrices del Plan Director de Innovación.
- ▲ Sintetiza el Plan Director de Innovación bajo el enfoque de que su estrategia, se materializa en un conjunto de planes, acciones y proyectos con un impacto medible.
- ▲ Diferencia entre la Gestión de las Ideas y Gestión de Proyectos de Innovación, fijando una metodología y terminología para la gestión de los proyectos del área, integrada con los roles internos de **ILUNION Hotels** y externos de los órganos corporativos de **ILUNION**.
- ▲ Ordena y planifica los documentos administrativos de gestión de proyectos que con diversos fines estratégicos impactan en los proyectos del área en aspectos como externalización de servicios, homologación estratégica de proveedores, mantenimiento de líneas de producto tecnológicos o estrategia de ciberseguridad.
- ▲ Explica de manera sintetizada la relación de la estructura y roles de gestión de la Innovación en **ILUNION Hotels** descrita con anterioridad.

Estructura y Procesos de Innovación



Portada Procedimiento Gestión de Proyectos.



Además, se crean varios cuadros de mando con indicadores de Innovación (proyectos, empleados, presupuestos y ciberseguridad) para permitir el correcto seguimiento de las acciones de Innovación.

4.3 | Modelo EFQM

El **Modelo EFQM** es un marco de gestión reconocido mundialmente que ayuda a las organizaciones a gestionar el cambio y mejorar su rendimiento. A lo largo de los años, el Modelo ha sufrido diversas actualizaciones para garantizar que continúa siendo relevante. Poniendo de relieve la importancia de la Innovación, la gestión del cambio y la mejora continua.

Estructura y Procesos de Innovación

En **ILUNION Hotels**, el **Modelo EFQM** es trascendental por los siguientes motivos:

- ▲ Por una parte, permite evaluar el desempeño en áreas clave y no perder el foco en la mejora continuada de procesos.
- ▲ Además, el sello EFQM es un reconocimiento a la excelencia en la gestión que refleja la imagen de la empresa y aumenta la confianza de los clientes y otros grupos de interés.
- ▲ Desde la óptica de la Innovación, este modelo fomenta una cultura de mejora continua que necesariamente conduce a la Innovación y adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.

Durante el periodo 2022 – 2023, **ILUNION Hotels** ha conseguido el Sello EFQM 600+. Tan solo tres años después de la consecución de la certificación EFQM 500+ y convirtiéndose en la primera cadena hotelera europea en conseguir este sello.



Hotel ILUNION San Mamés: ejemplo de arquitectura sostenible y certificado BREEAM.



5

Ecosistema Innovador

ILUNION Hotels colabora con sus grupos de interés a través de un modelo de Innovación abierto para resolver los retos a los que se enfrenta. prepararse para la situación actual de incertidumbre, así como para fomentar e impulsar la Innovación.

La Innovación abierta constituye una forma de interactuar que **multiplica los resultados**

y optimiza el modelo de relación con los distintos grupos de interés, promoviendo la **colaboración y el intercambio de ideas**. Esta visión, derivada de la Política de Relación con Grupos de Interés se materializa en el conjunto de diálogos, colaboraciones y alianzas que tienen como propósito generar un valor social, medioambiental, económico o ético, tangible para los grupos de interés.

Ecosistema Innovador

En este apartado de diálogo, se detallan distintos encuentros y expediciones llevados a cabo por la compañía que tienen el foco en la Innovación y que se han llevado a cabo con representantes de los distintos Grupos de Interés.

- ▲ Hablamos de encuentros cuando el foco principal es inspirar a otros grupos de interés a través de una acción para compartir conocimientos o experiencias.
- ▲ Las expediciones, con un carácter más estratégico y exploratorio, algunos miembros de **ILUNION Hotels**, generalmente de varias áreas de negocio se encuentran con aliados y competidores.

5.1 | Personas

Los empleados y su bienestar son una de las prioridades de las acciones de la organización.

Esta medida se traslada a la forma en la que la Innovación, se relaciona con la plantilla de **ILUNION Hotels**.

Como primer grupo de interés el principal foco en las acciones hacia las personas es la comunicación bidireccional. Desde el área de Innovación se comunican acciones de Innovación y se fomenta el desarrollo de la cultura de Innovación interna para construir de manera abierta el modelo de Innovación de la organización.



Ecosistema Innovador

Además, desde el punto de vista de su experiencia y conocimiento del negocio, los empleados son consultados varias veces al año, por ejemplo:

- ▲ Construcción del modelo de Innovación interno: la plantilla es consultada anualmente con el fin de conocer su percepción de la Innovación interna y fortalecer las acciones de Innovación internas.
- ▲ Detección de oportunidades, puntos de mejora y soluciones: Gracias a plataformas de retos como **TRANSFORMA** y encuestas específicas en el marco de las acciones de Cultura de Innovación, se plantean retos y consultas para conocer potenciales soluciones.

En conclusión, el objetivo de las acciones con nuestras Personas es colocar a los equipos en el centro de la Innovación interna. Algo que se trata de lograr buscando la participación de los empleados mediante la comunicación bidireccional y el ejercicio de la **#InnovACCIÓN**.

#InnovACCIÓN, todos innovamos

Con independencia del Grupo de Interés al que vayan dirigidas las acciones, la gran fortaleza del Modelo de Innovación de **ILUNION Hotels** híbrido-descentralizado es el hecho de que a través de la llamada a la acción para innovar (**#InnovACCIÓN**), toda la plantilla se sienta impulsada a participar en la estrategia empresarial de Innovación.

La sostenibilidad es el eje central del enfoque de la Innovación con Propósito. Bajo el marco de la sostenibilidad, todos los equipos pueden estar involucrados en los procesos creativos y en la búsqueda de soluciones innovadoras. De este modo, y como ya se ha explicado, todas las áreas lideran proyectos de Innovación, realizan comunicaciones y acciones y, en consecuencia, desarrollan el ecosistema innovador de la organización.

Ecosistema Innovador

Algunos de los principales hitos de Innovación llevados a cabo por otras áreas son los siguientes:

- ▲ En el año 2023, **ILUNION Hotels** publica por primera vez una memoria de Sostenibilidad con un apartado específico de Innovación.
- ▲ Los equipos de todas las áreas de la empresa lideran y realizan importantes proyectos de Innovación que transforman notablemente la compañía.
- ▲ **ILUNION Hotels** obtiene el Sello Madrid Excelente por la excelencia en gestión, Innovación, sostenibilidad y satisfacción al cliente.
- ▲ Distintas áreas como Comercial, Personas y Experiencia de Cliente celebran sesiones de Innovación con sus equipos con el objetivo de sensibilizar a los equipos con las principales tendencias en aspectos tecnológicos, metodologías innovadoras para definir la estrategia y las tendencias en canales y medios de ventas, Innovación en PRL.
- ▲ Durante el año 2023 el consejero delegado participa en diversos encuentros para hablar sobre la importancia de la Innovación. Como uno de los ejemplos, puede destacar su participación en **Hosteltur Academy** o en el **Podcast Corporativo Innovación por las orejas**.

Embajadores de Innovación

Entre los principales actores de la política de Innovación en **ILUNION Hotels**, cabe destacar la figura de los Embajadores de Innovación. Un grupo de personas que, en representación de cada una de las áreas de la compañía, hacen de enlace entre las comunicaciones del área de Innovación y el resto de las unidades de negocio y zonas geográficas.

A través del conocimiento y experiencia en sus áreas de trabajo, los Embajadores de Innovación dan soporte bidireccional y son la guía para el impulso de la Innovación, la transmisión de conocimientos y la permeabilización de la cultura de Innovación en sus áreas.

Ecosistema Innovador

En la última fase, la inclusión de cuatro Directores de Hotel como embajadores, ha permitido desplegar por el territorio colaboradores que multiplican la capacidad de comunicación y de escucha del área.



Embajadores de Innovación ILUNION Hotels.



Innolíderes

Los innolíderes son los responsables de la gestión de proyectos de Innovación en **ILUNION Hotels**. Y por este motivo, los referentes de la Innovación en el Proyecto en concreto. Pertenecen al área de negocio más beneficiado por el desarrollo de este proyecto o solución.

Este rol debe ser el transmisor del conocimiento previo necesario para el desarrollo de la Innovación, del conocimiento y lecciones adquiridas para garantizar la escalabilidad de la solución o idea testada.

Uno de los principales objetivos de la Cultura de la Innovación es una llamada a que cada empleado de **ILUNION Hotels** busque el InnolÍDER que hay en sí.

Ecosistema Innovador

5.2 | Clientes

El diálogo con los Clientes es un componente crucial dentro de la gestión de Grupos de Interés. Desde la óptica de la Innovación, las ideas y sugerencias que pueden proporcionar los clientes permiten entender mejor sus necesidades, adaptar los productos y servicios ofrecidos y mantener una retroalimentación valiosa que se traduce en mejoras continuadas en nuestros procesos y operaciones.

Uno de los principales Hitos de la Compañía durante el periodo 2022 – 2023 tiene que ver con un refuerzo significativo del Área de Experiencia de Cliente con la vocación de liderar la Customer eXperience a través de una propuesta de valor única, innovadora, sostenible e inclusiva.

Como ejemplos de acciones de Innovación realizadas con clientes, se han realizado entre otras las siguientes acciones:

- ▲ El área de Experiencia de Cliente realiza una encuesta dirigida a los clientes alojados para evaluar su percepción sobre la Innovación en los servicios y la percepción de Innovación en el hotel y en la cadena.
- ▲ Durante el año 2023, el Área de Experiencia de Cliente lleva a cabo distintas sesiones de cocreación con clientes de cara a la planificación de algunos de sus Proyectos más emblemáticos:
 - △ Para el desarrollo del Proyecto Estrategia de Clientes 360 se han llevado a cabo focus groups con clientes en cada uno de los hoteles.
 - △ En la búsqueda de un nuevo modelo de restauración único y diferente para la compañía, el área de Experiencia de Cliente ha llevado otros 2 focus groups con clientes y proveedores.

Ambos modelos de comunicación con los clientes nos permiten cocrear soluciones innovadoras y personalizadas que permiten planificar acciones enfocadas a la mejora de su experiencia como cliente.

Ecosistema Innovador

5.3 | Sociedad

Desde la perspectiva de las relaciones con los grupos de interés de una empresa, es fundamental colaborar con la sociedad, incluyendo asociaciones, empresas y el ámbito académico. Esta colaboración no solo fortalece la reputación corporativa y fomenta la confianza mutua, sino que también impulsa la Innovación y el desarrollo sostenible facilitando el intercambio de conocimientos y experiencias enriquecedoras tanto para la empresa como para el grupo de interés con el que se dialoga.

Asociaciones e Instituciones

El desarrollo del ecosistema de Innovación con la colaboración con asociaciones e instituciones no lucrativas no sólo beneficia desde una perspectiva empresarial, permite recoger ideas que solucionen los retos de **ILUNION Hotels**, desde una perspectiva enfocada en el bienestar social y el desarrollo sostenible.

Comisión Europea

Colaborar con organismos europeos en materia de Innovación es muy importante para la organización. Estos organismos actúan como puntos de encuentro para expertos y profesionales internacionales en los que el intercambio de ideas, la cooperación y las sinergias desde puntos de partida y perspectivas tan variadas por los distintos contextos nacionales, generan riqueza y estimulan la creatividad en nuestra organización.

Desde **ILUNION Hotels** se colabora en 2022 y 2023 con esta institución en dos importantes grupos de trabajo: New European Bauhaus y Women Leadership Program.

- ▲ La iniciativa New European Bauhaus es una plataforma creativa e interdisciplinaria impulsada por la Comisión Europea con el objetivo común con **ILUNION Hotels** de re imaginar un futuro sostenible, crear entornos habitables que mejoren las experiencias de clientes y fomentar la colaboración entre agentes sociales. Desde **ILUNION Hotels** hemos tenido la oportunidad de participar junto con otras ocho organizaciones europeas como jurado en las sesiones de lanzamiento de esta iniciativa como empresa invitada.

Ecosistema Innovador

- ▲ El Programa de Liderazgo para Mujeres (Women Leadership Program) es una iniciativa diseñada para fortalecer las habilidades de Innovación a directivos de empresas que sean mujeres. **ILUNION Hotels** ha participado como parte mentora de este programa como punto de encuentro para un networking estratégico y bajo el compromiso de fomentar la reducción de la brecha de género en directivos de empresas innovadoras.

Además, desde **ILUNION Hotels** hemos sido invitados a participar en programas como la Red Europea de Innovación Eureka o el Programa de la Comisión Europea LIFE para buscar soluciones para los retos del medio ambiente y la acción climática.

La participación con organismos públicos internacionales líderes en Innovación es parte fundamental de la estrategia de **ILUNION Hotels**, y participar en eventos de este tipo promovidos por La Comisión Europea permite promover la Innovación como palanca fundamental del propósito de **ILUNION Hotels**, a nivel internacional.

COTEC

Cotec es una fundación cuya misión es promover la Innovación como motor de desarrollo económico y social. Cuenta con más de 100 Miembros, entre grandes empresas privadas y administraciones de los ámbitos regional y local y la presidencia de Honor de. S.M. el Rey Felipe VI.

Su director general Jorge Barrero ha visitado el Hotel Atrium para conocer en detalle el modelo innovador de **ILUNION Hotels** definido en el plan estratégico y establecer puntos comunes de actuación que permitan establecer sinergias entre las dos entidades.

Dada la relevancia de esta fundación en el ámbito de la Innovación, Jorge Barrero, ha sido Conferenciante Principal y una de las máximas autoridades invitadas al Primer Foro de Innovación con Propósito celebrado en noviembre de 2023.

La participación con fundaciones líderes en Innovación permite establecer proyectos de Innovación en el ámbito social que favorezcan el desarrollo del propósito de **ILUNION Hotels**.



Ecosistema Innovador



Foro Habitat Futura Hoteles 2030



ITH

Con más de 18 años de trayectoria, el Instituto Tecnológico Hotelero es un centro de Innovación y tecnología adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Entre sus objetivos se encuentran promover el uso de las nuevas tecnologías y sistemas de gestión para impulsar la competitividad y sostenibilidad en el sector hotelero.

Dentro de las acciones además de la participación en los eventos organizados por esta asociación, se ha presentado el Plan de Innovación 2023- 2025 con el fin de aumentar las sinergias que permitan a **ILUNION Hotels** promover acciones de Innovación con la institución y su ecosistema. También se han abierto líneas de comunicación con el ITH Robotics Club liderado por esta organización referente en la adopción de automatización, robótica e Inteligencia Artificial en el sector.

A través de ITH, desde **ILUNION Hotels** también participamos en asociaciones como el ThinkTour, plataforma tecnológica del turismo.

Ecosistema Innovador

La tecnología es un catalizador para la transformación de las organizaciones. Colaborar con el ITH, referente tecnológico y partner de las principales cadenas hoteleras nacionales nos permite participar en un entorno que inspira y potencia la Innovación abierta en el sector.

Madri + D

La Fundación para el Conocimiento madri+d es una entidad promovida por la Consejería de Ciencia, Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid. Su misión es fomentar la calidad de la educación superior, así como la ciencia, la tecnología y la Innovación, para mejorar la competitividad y el bienestar de los ciudadanos.

Se celebra un encuentro con Madri+D para fortalecer la colaboración de **ILUNION Hotels** con el Ecosistema Científico y Académico con los siguientes objetivos:

- ▲ Promover la transferencia de conocimiento de los entornos académicos y el tecnológico de la empresa.
- ▲ Participar en proyectos europeos de I+D+i.
- ▲ Apoyar en la mentorización de startups de base tecnológica para desarrollar nuevas soluciones y modelos de negocio.
- ▲ Promover Madrid como un lugar de excelencia internacional para la educación superior, la ciencia, la tecnología y la Innovación.

Esta colaboración permite a **ILUNION Hotels** acercarse al ecosistema de educación superior científico y fomentar la colaboración para atender los retos tecnológicos de la empresa.

Ecosistema Innovador

Ayuntamiento de Madrid – Programa Puentes de Talento

El programa Puentes de Talento está destinado a potenciar el intercambio de talento innovador y emprendedor con todos los países de Iberoamérica. El objetivo de esta iniciativa es introducir a jóvenes directivos emprendedores de Iberoamérica en el ecosistema de Innovación de la ciudad de Madrid.

Desde **ILUNION Hotels** participamos en este programa comunicando nuestro modelo de Innovación a los participantes del programa.

Las conclusiones de este encuentro son las siguientes:

La Innovación es un motor para el crecimiento de las organizaciones. La verdadera Innovación debe ser con propósito, centrada en beneficiar a clientes, empleados y la sociedad en general. Además, es crucial no solo buscar talento externo, sino también cultivar el intraemprendimiento dentro de las organizaciones para reforzar una cultura de Innovación interna que sostenga y promueva esta evolución constante.



Programa Puentes de Talento Ayuntamiento de Madrid.



Ecosistema Innovador

CETAQUA

El Centro Tecnológico del Agua es una asociación público-privada que centra sus esfuerzos en la búsqueda de soluciones que maximicen la eficiencia del ciclo del agua. Entre su cartera de productos se encuentra la gestión de recursos hídricos y la Innovación en tecnologías relacionadas con el agua.

Comprometidos con la sostenibilidad y una gestión responsable del agua se abren dos líneas de trabajo conjuntas con este centro tecnológico:

- ▲ Estudio de la huella hídrica para evaluar el consumo de agua en nuestras instalaciones para una detección de áreas de mejora.
- ▲ Búsqueda de soluciones prácticas y accesibles que se puedan implementar de manera rápida en las instalaciones a menudo provenientes de empresas y startups especializadas en el ámbito de la gestión hídrica.

Trabajar con CETAQUA u otros centros tecnológicos nos permite aprovechar su experiencia en investigación y desarrollo de soluciones innovadoras.

Hábitat Futura

Hábitat Futura es una iniciativa que, a través de su asociación con entidades del sector turístico, construcción y sectores análogos, busca impulsar, difundir y promover los principios de desarrollo sostenible.

En la óptica de la hotelería y turismo, esta asociación lidera y dinamiza la Asociación de Empresas Rethink Tourism.

Ecosistema Innovador

ILUNION Hotels junto con miembros de Meliá Hotels International, BLESS Collection Hotels y Hard Rock Hotel Madrid ha participado en la mesa redonda Re Think Hotels organizada por esta asociación debatiendo cómo serán los hoteles en la próxima década.

Con la participación en este foro y compartiendo la visión del futuro de los hoteles, **ILUNION Hotels** se posiciona en el mercado como una compañía abierta, dialogante y que inspira.



Encuentro de ILUNION Hotels con Director General de Fundación para la Innovación COTEC.



Ecosistema Innovador



Instituciones y Asociaciones parte del Ecosistema de Innovación de ILUNION Hotels.



Empresas

IBEROSTAR

Con más de 100 hoteles ubicados en 16 países, el Grupo IBEROSTAR es una compañía hotelera que destaca por su compromiso con la sostenibilidad, la Innovación y la tecnología. Su enfoque, centrado en el cuidado de las personas y el entorno, es un referente dentro de la industria hotelera.

A partir de un primer encuentro para poner en común los modelos de gestión de la Innovación y proyectos pioneros en las dos compañías, han surgido líneas de inspiración y diálogo para distintas áreas de ambas compañías: Innovación, Sostenibilidad, Personas, Accesibilidad o Negocio.

La buena relación entre ambas organizaciones ha quedado también patente en la participación del CIO de IBEROSTAR en nuestro Foro de Innovación y los continuos intercambios de información sobre soluciones innovadoras.

La colaboración con IBEROSTAR es una muestra de que para **ILUNION Hotels** y más en concreto su área de Innovación, las empresas del mismo sector no son competidores, si no que se convierten en aliados estratégicos con los que compartir conocimientos, experiencias y fomentar un entorno de diálogo e Innovación abierta.

ROCA

Roca es una empresa española líder en el sector de mobiliario para cuartos de baño que opera en 170 países. Su apuesta por la Innovación en diseño y eficiencia les convierte en un colaborador de interés para muchas cadenas hoteleras.

Ecosistema Innovador

Desde **ILUNION Hotels** se han dinamizado varios encuentros entre distintas áreas de Innovación, Sostenibilidad y Accesibilidad de ambas organizaciones con los siguientes objetivos:

- ▲ Compartir con Roca los modelos de Innovación y gestión de Innovación en ambas compañías.
- ▲ Aprovechar la experiencia de Roca en materia de Sostenibilidad para poner en común planteamientos y soluciones en materia de reducción de huella hídrica.
- ▲ Aprovechar la experiencia de **ILUNION Hotels** en materia de accesibilidad para compartir soluciones y experiencia en materia de accesibilidad.

ARTIEM HOTELS

ARTIEM Hotels es una cadena de hoteles con un enfoque especial. Con el propósito de inspirar a las personas a ser felices, esta cadena hotelera lleva a cabo prácticas y acciones que contribuyen al desarrollo sostenible y al bienestar de sus clientes y empleados.

Hemos celebrado un encuentro en nuestras oficinas con Francesc Pons, responsable de Tecnología de Artiem Hotels para poner en común proyectos innovadores y métodos de trabajo pioneros en ambas organizaciones.

Tanto Artiem como **ILUNION Hotels** tienen en común una forma de vertebrar sus acciones en un propósito humanista y la búsqueda de la excelencia. Es por eso por lo que de encuentros como este surgen inspiraciones e ideas que enriquecen nuestra forma de hacer.

HOSTELTUR

Hosteltur es uno de los medios de comunicación especializados en el sector turístico más importantes. Con una audiencia de más de 400.000 profesionales del sector entre su sitio web, redes sociales y boletines.

Juega un papel importante en el ecosistema innovador de **ILUNION Hotels** como socio de comunicación con el que se colabora de manera continuada:

- ▲ En 2023 **ILUNION Hotels** ha participado junto con directivos de Artiem, Palladium, Wetangible, Vivood y Avoris en la jornada "Debate Metodologías de Innovación" organizada en el marco de la Hosteltur Academy. Este debate trató de dar respuesta a cómo las metodologías de Innovación pueden ser un aliado para enfrentar los desafíos actuales y futuros del sector hotelero.

Ecosistema Innovador

- ▲ Dada su relevancia y conocimiento en materia de Innovación hotelera, Hosteltur ha participado en el primer Foro de Innovación con Propósito organizado por **ILUNION Hotels**.

QUIRÓN

El Grupo Quirón es uno de los principales grupos hospitalarios de nuestro país. Destaca por un modelo de gestión eficiente y el uso de las tecnologías más avanzadas para la atención y el cuidado de sus pacientes.

Desde el área de Innovación de **ILUNION Hotels** se han dinamizado diversos encuentros para poner en común modelos de Innovación y operación de negocio de ambas organizaciones en dos sectores análogos que tienen mucho en común.

Como resultado de estos diálogos han surgido colaboraciones en materia de mejora de la experiencia de cliente. Marta del Olmo Rodríguez, Co directora de Innovación de Quirón Hospitales ha participado como ponente en el foro de Innovación con propósito organizado por **ILUNION Hotels**.

Hospitalidad y Hotelería son dos negocios análogos que comparten un enfoque fundamental como es el cuidado de las personas, la empatía y la comodidad ya sea en una habitación de hotel o de un hospital. Colaborar con entidades de este tipo ayudan a la identificación de soluciones fácilmente adaptables a cada uno de nuestros negocios.

RENFE

RENFE es la principal empresa de transporte ferroviario que desarrolla un papel crucial en movilidad sostenible y conectividad. Una actividad complementaria a la hotelera cuyo buen funcionamiento impacta positivamente en nuestras actividades.

En su compromiso con la Innovación, digitalización y mejora continua, RENFE adopta un modelo de Innovación bajo un enfoque de inteligencia colectiva.

Desde **ILUNION Hotels** se han compartido soluciones con esta compañía pública en dos enfoques principales:

- ▲ Puesta en común de soluciones de Inteligencia Artificial, o Internet de las Cosas que impactan en la digitalización de ambas organizaciones.
- ▲ Soluciones y modelos de mejora de la Experiencia del Cliente en ambas empresas.

Ecosistema Innovador

Estos diálogos entre organizaciones han posibilitado la participación de Valentín Alegría, director de Innovación de RENFE como ponentes en la mesa redonda de nuestro primer Foro de Innovación con Propósito.



Participación de José Ángel Preciados en las Jornadas de Innovación organizadas por Hosteltur Academy.



Encuentros de ILUNION Hotels con representante del Ecosistema de Innovación.



Ecosistema Innovador

La salud persona a persona

FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

HOTELS & RESORTS

Empresas parte del Ecosistema de Innovación de ILUNION Hotels.

Ámbito Académico

Les Roches Marbella

Con un claro enfoque en la experiencia práctica, la Innovación y la colaboración global, Les Roches es una de las mejores escuelas internacionales del mundo especializada en Dirección Hotelera y Turismo.

El equipo de Innovación de **ILUNION Hotels** ha celebrado un encuentro en las instalaciones de Les Roches en Marbella, durante el cual se han mantenido conversaciones con docentes, estudiantes y expertos en turismo, compartiendo experiencias y visiones con el objetivo de compartir el modelo de gestión e Innovación de **ILUNION Hotels**.

En colaboración con esta institución académica se han lanzado diversas acciones durante el año 2023:

- ▲ Lanzamiento del primer Reto del Agua de **ILUNION Hotels**. Un desafío cuyo objetivo ha sido identificar soluciones innovadoras que, de acuerdo con el compromiso con la sostenibilidad de ambos organismos, busque minimizar la huella hídrica sin comprometer la calidad de la experiencia turística.
- ▲ Además, desde **ILUNION Hotels** se impartido charlas de formación sobre la relevancia de la Innovación en el sector hotelero y cómo implementar una estrategia de Innovación en el sector.

Colaborar con Les Roches, centro referente de la Innovación en el sector es una oportunidad que permite a **ILUNION Hotels** intercambiar conocimientos y buenas prácticas con profesorado y alumnos beneficiando tanto a la institución educativa como a la empresa.

Ecosistema Innovador

Colaboración con otros Centros Universitarios

Durante este periodo, se ha colaborado con otros centros universitarios como son la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Carlos III, Universidad Nebrija, Universidad Internacional de la Rioja, Universidad de Navarra y Vatel Hotel and Tourism Business School.

- ▲ Impartición de charlas explicando el modelo de gestión de Innovación de **ILUNION Hotels** y los proyectos más innovadores.
- ▲ Firma de acuerdos de prácticas de estudiantes en el área de Innovación para convertirlos en embajadores de nuestra Innovación con propósito.

Estas colaboraciones nos permiten inspirar a este grupo de interés fundamental en la formación de las próximas generaciones de profesionales del sector.



Instituciones Académicas parte del Ecosistema de Innovación de ILUNION Hotels.

Ecosistema Innovador

5.4 | GRUPO SOCIAL ONCE

Un papel importante dentro de la gestión de la Innovación en **ILUNION Hotels** tiene que ver con la relación de nuestra área de Innovación con el resto de las áreas de Innovación en las distintas entidades del **Grupo Social ONCE**.

- ▲ Dirección Corporativa de Innovación del **Grupo ILUNION**. Esta Dirección corporativa es un apoyo en la gestión de la Innovación dentro del grupo.
- ▲ Dirección Corporativa de Sistemas del **Grupo ILUNION**. Esta dirección coordina la parte de tecnología y sistemas de todo el grupo.
- ▲ Dirección Corporativa de Transformación y Excelencia del **Grupo ILUNION**. Esta dirección corporativa impulsa proyectos y acciones de transformación con un alto impacto en las acciones de Innovación de **ILUNION Hotels**.
- ▲ Área de Innovación de **ONCE** y de la **Fundación ONCE**. Ambas áreas ofrecen un importante apoyo compartiendo soluciones ya testeadas, sobre todo en materia de accesibilidad.

Algunas de las acciones y proyectos de Innovación llevados a cabo en la organización cuentan con el apoyo de alguna de las áreas ya citadas, destacando las siguientes:

- ▲ Grupo asesor de Expertos Virtual (VAB): Hemos hecho partícipes de la construcción de nuestra estrategia al Grupo Asesor VAB, un panel de expertos de reconocido prestigio que, en materia de Innovación, ha asesorado a nuestra organización en temas como nuevos modelos de negocio.
- ▲ Gartner: empresa líder en consultoría e investigación de tecnologías. La importancia de esta colaboración radica en su capacidad para proporcionar orientación estratégica y herramientas prácticas que ayudan a **ILUNION Hotels** a tomar decisiones informadas y eficientes en un entorno empresarial en constante cambio. Apoyados por el área corporativa de Sistemas, **ILUNION Hotels** utiliza informes y análisis específicos de sector, realizados por Gartner, además de participar en eventos estratégicos.
- ▲ IMPULSA: Dentro de la estrategia de transformación del **Grupo ILUNION**, desde **ILUNION Hotels** hemos participado en el programa Impulsa promocionado por la Dirección de Transformación y Excelencia del **Grupo ILUNION** con el objetivo de crear una red de transformación corporativa con impulsores del cambio.
- ▲ Colaboración en la identificación de Soluciones: Dentro de la estrategia del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva, participamos y compartimos activamente soluciones y startups innovadoras con los áreas de Innovación del **Grupo ILUNION, ONCE y Fundación ONCE**.

Ecosistema Innovador

5.5 | Premios y Reconocimientos

Como parte del reconocimiento de **ILUNION Hotels**, se han presentado algunos de los proyectos innovadores más emblemáticos a distintos premios sectoriales. Logrando de esta manera los siguientes reconocimientos:

- ▲ Premio Travelling for Happiness a la Gestión de Personas, otorgado por AEHM: la AEHM nos concedió el premio Travelling for Happiness dentro de la categoría de Impacto Social por la presentación de la iniciativa "Hoteles con Todos Incluidos" y el Plan de Igualdad en el año 2022.
- ▲ Un año más tarde, la misma asociación ha premiado a Campus Mijas, un centro formativo único que promueve la formación y el desarrollo del talento de todas las personas de la organización en el año 2023.
- ▲ Premio al Hotel más Innovador del 2023 en la categoría Innovación de Procesos organizado por Hotelkit en colaboración con la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH).

5.6 | Foro de Innovación con Propósito

El **Foro de Innovación con Propósito** celebrado el 14 de noviembre en el Hotel ILUNION Atrium es uno de los ejes centrales de las acciones realizadas con los grupos de interés llevados a cabo durante el año 2023 en **ILUNION Hotels**. La ocasión, reunió en el Hotel Atrium a más de 120 asistentes acreditados en representación de cerca de 50 organizaciones del sector hotelero y análogos.

120

asistentes

50

organizaciones

4,8/5


valoración

Ecosistema Innovador

Este evento único, centrado en la importancia de la Innovación con propósito en el sector turístico y hotelero, tiene el objetivo de cocrear entre todos los grupos de interés, este concepto. Además, sirve de inspiración para que otras empresas del sector hotelero y análogos apuesten por un modelo innovador que ponga el propósito en el centro de sus acciones. Desde la óptica de la Innovación y tecnología, este foro ha constituido una oportunidad para poner en común las claves de la estrategia y modelo de Innovación con el conjunto del ecosistema innovador de **ILUNION Hotels**.

Durante la jornada se celebró una mesa redonda que tuvo como protagonistas a Tomeu Benassar, CIO de Iberostar; Valentín Alegría, director de Innovación de RENFE; Marta del Olmo Rodríguez, Co directora de Innovación de Quirón Hospitales; Fede Sainz, CEO de Sepiia, y Manuel Molina, director de Hosteltur.

El resultado de la jornada fue la definición de Innovación con Propósito:



“La INNOVACION
con PROPÓSITO es la
Innovación COLABORATIVA,
que gracias a la CULTURA DE
LA ORGANIZACIÓN, crea
VALOR TANGIBLE (social,
medioambiental, ético,
educacional, buen gobierno),
NO sólo generando VALOR
ECONÓMICO, lo hace con
nuevas ideas/soluciones que
TRANSFORMAN REALMENTE
a la organización, para
APORTAR VALOR
a los grupos de interés.”

Ecosistema Innovador

Entre las conclusiones de la mesa redonda los asistentes demostraron su interés y las expectativas relacionadas con:

- ▲ Cómo preparar las empresas para innovar.
- ▲ Como incentivar a los empleados para innovar.
- ▲ Relevancia de la inteligencia artificial en el sector.
- ▲ Tendencias de Innovación en el sector.



Foro de Innovación con Propósito ILUNION Hotels.



Ecosistema Innovador



Foro de Innovación con Propósito ILUNION Hotels.



Pincha o escanea este código QR para ver el video sobre:
I Foro Tendencias de Innovación en el Sector Turístico ILUNION Hotels 2023

6

Inteligencia Competitiva

Comprender el entorno es el primer paso para innovar. Con este objetivo, se ha desarrollado el Sistema de Inteligencia Competitiva de **ILUNION Hotels**. Un sistema cuyo ob-

jetivo es proporcionar información de manera ágil para poder tomar decisiones informadas y eficaces, que permitan desarrollar la estrategia y **lograr una ventaja competitiva.**

Inteligencia Competitiva

Comprender el entorno es el primer paso para innovar. Con este objetivo, se ha desarrollado el Sistema de Inteligencia Competitiva de **ILUNION Hotels**. Un sistema cuyo objetivo es proporcionar información de manera ágil para poder tomar decisiones informadas y eficaces, que permitan desarrollar la estrategia y lograr una ventaja competitiva.

6.1 | Creación del Sistema de Inteligencia Competitiva

En 2023 se define el sistema de Inteligencia Competitiva, para captar información y usarla en la planeación estratégica. Tiene como objetivo recopilar, analizar, utilizar, comunicar y proteger información relacionada con los factores externos e internos a la organización (empresas del sector, mercados, tecnologías, regulaciones, innovaciones, investigación y desarrollo) para el desarrollo de la estrategia de la empresa. El sistema racionaliza la toma de decisiones clave, evitando toma de decisiones basadas en la intuición, sesgos cognitivos y esquemas mentales de los directivos.

SISTEMA DE INTELIGENCIA COMPETITIVA



Diagrama Fases del Sistema de Inteligencia Competitiva

Inteligencia Competitiva

Entre las principales acciones realizadas por el sistema de Inteligencia Competitiva destacan:

- ▲ **Informes de Tendencias Tecnológicas Gartner:** Se realiza un informe sobre tendencias de tecnología en el sector hotelero, destacando aspectos como la Inteligencia Artificial, el reconocimiento facial y sistemas de Check in online.
- ▲ **Búsqueda y evaluación estratégica de soluciones:** Se identifican las necesidades internas y las influencias externas. para descubrir los campos de búsqueda, definir portafolios de oportunidades.
- ▲ **Funnel de Innovación:** A lo largo de su primer año de funcionamiento, el sistema de inteligencia competitiva analiza 70 soluciones de las cuales un 73% responden a necesidades y peticiones solicitadas por las distintas áreas de **ILUNION Hotels**. De estas 70 soluciones y startups analizadas, 12 de ellas han terminado siendo testeadas por alguna de las áreas de negocio de **ILUNION Hotels**.

Entre las necesidades más buscadas por este sistema de inteligencia competitiva destacan los siguientes ámbitos:



Inteligencia Competitiva

6.2 | Reto del Agua

Un buen ejemplo a lo largo del 2023 del proceso de búsqueda y evaluación estratégica de soluciones para un reto de una gran importancia es el Reto del Agua para incrementar la eficiencia en el uso del agua. Esta búsqueda no solo es fundamental para la sostenibilidad ambiental, sino que también representa una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial y la diferenciación mediante el consumo eficiente de recursos hídricos y el fomento de prácticas responsables entre los grupos de interés.

Este reto se ha abordado desde una triple perspectiva:

- ▲ Colaboración y diálogo con distintas empresas e instituciones con el objetivo de comparar y mejorar el modelo de gestión del agua de **ILUNION Hotels** con ejemplos externos.
- ▲ Búsqueda desde el área de Innovación de soluciones de eficiencia hídrica canalizadas mediante el Sistema de Inteligencia Competitiva.
- ▲ Lanzamiento de un reto a nivel interno para detectar las mejores prácticas e ideas de los empleados a través de Transforma, la plataforma de Intraemprendimiento de **ILUNION**.



7

Cultura de la Innovación

En el esfuerzo de **ILUNION Hotels** por generar **ventajas competitivas** que aseguren su sostenibilidad, la cultura de la Innovación es uno de los factores principales que hay que desarrollar para conseguirla.

Esto se debe a que las ventajas competitivas no se vinculan tan sólo a aspectos tangibles, como la compra de activos o tecnología, sino también a activos intangibles, como es el caso de la **existencia de una cultura de Innovación en la organización.**

Cultura de la Innovación

La cultura de la Innovación es uno de los aspectos más relevantes a la hora de lograr una organización verdaderamente innovadora. Comprende todos aquellos temas relacionados con la existencia y promoción de la Innovación como un valor de la empresa.

Este planteamiento parte de la base de que los propios empleados de una organización son su fuente más importante de ideas innovadoras y la palanca más importante para la transformación organizacional.

Por este motivo, para poder innovar en **ILUNION Hotels** es fundamental integrar la Innovación con el día a día de los empleados. Asegurando que se fomente un espíritu curioso y se desarrollen procedimientos que permitan detectar las mejores ideas de los equipos.

Hasta el momento, una de las principales acciones de cultura de Innovación ha tenido que ver con el fomento de la cultura del intraemprendimiento a través de la herramienta corporativa de intraemprendimiento "transforma".

A partir del año 2023, a esta dinamización se ha añadido la creación del primer "Programa Formativo de Cultura de Innovación l'm Curious". Una formación para jefes de departamento que a través de un repaso de procedimientos, proyectos y acciones innovadoras de la compañía, pretende el fomento de la curiosidad como una palanca facilitadora del proceso de Innovación y la importancia de la comunicación interdepartamental y el desarrollo de las ideas.

Aunque el público asistente a esta primeras formación de Cultura de Innovación han sido jefes de departamento, el foco de estas formaciones es el desarrollo de la cultura a todos los niveles jerárquicos bajo la premisa de que la #InnovACCIÓN supone que todos los empleados de la organización son partícipes del desarrollo innovador de la compañía.

Dentro de las acciones de la Cultura de Innovación, se han realizado formaciones a 220 personas de los siguientes grupos:

- ▲ Directores de Hoteles.
- ▲ Jefes de Departamento (jefes de recepción, gobernantas, maîtres y jefes de cocina, jefes de mantenimiento, responsables de grupos).
- ▲ Responsables de Oficinas Centrales.

Cultura de la Innovación

El objetivo de las acciones de sensibilización era sentar las bases de la Cultura de la Innovación y entregar tres ideas clave que pudieran llevarse los asistentes. Adicionalmente se identificaron retos por área para poder alimentar el funnel de Innovación.

En el contenido de las formaciones se incluyó:

- ▲ El concepto fundamental de #InnovACCIÓN, donde todos participan en el proceso de Innovación.
- ▲ El plan estratégico y sus palancas, así como la evolución de un modelo centralizado a un híbrido descentralizado.
- ▲ La Política de Innovación.
- ▲ El equipo, roles de embajador e InnoLÍDER.
- ▲ Procedimiento de gestión de Proyectos (cuadro de mandos, gestión de necesidades, documentación necesaria de los proyectos, estructura organizativa de gestión, roles de gestión).
- ▲ Sistema de inteligencia competitiva.

La encuesta de satisfacción realizada a todos los asistentes arroja un grado de satisfacción de 4,65/5 entre el conjunto de asistentes.

Durante la celebración de las distintas formaciones con responsables de departamento, se han recogido 240 retos que tras un análisis de agrupaciones se han clasificado en 90 categorías de los cuales se identificaron 6 retos pendientes de solucionar no relacionados con ningún proyecto o línea de trabajo ya abierta (uso más eficiente del agua, mejor comunicación interdepartamental, etc.)

Desde el ámbito de la formación online, se han llevado a cabo acciones formativas para fomentar la cultura de la Innovación y el desarrollo de las ideas con instituciones formativas de referencia como Power MBA. Además, se ha incentivado el seguimiento de las formaciones sobre Innovación de LinkedIN Learning.

Cultura de la Innovación



Formaciones de Cultura de la Innovación.



8

Comunicación de Innovación

La comunicación es uno de los enfoques estratégicos de la Innovación en **ILUNION Hotels** y una de las principales llamadas a la #InnovACCIÓN. Es el elemento clave para

favorecer la cultura innovadora, permitiendo dar a conocer las iniciativas realizadas en **ILUNION Hotels** tanto internamente como a los grupos de interés.

Comunicación de Innovación

Un primer paso, consiste en la comunicación interna de la estrategia y los objetivos de Innovación, a todas las funciones y niveles jerárquicos de la organización. Adaptando el mensaje y profundidad en función del receptor. Tarea que como se ha explicado ya, forma parte de los programas de Cultura de la Innovación llevados a cabo en 2023.

En cuanto a la comunicación externa, además de las acciones con los distintos grupos de interés ya detalladas en el apartado de ecosistema, se desarrolla en este punto otras acciones de comunicación concretas que han llevado a miembros de **ILUNION Hotels** a exponer públicamente en distintos foros y encuentros el modelo de Innovación y los principales proyectos de Innovación de la empresa, multiplicando el alcance e impacto de la estrategia y propósito. Además, esta participación inspira y enriquece el enfoque de la Innovación interna y conecta la organización con potenciales colaboradores estratégicos con propuestas y soluciones que resuelvan los desafíos de la compañía.

Los miembros de la Dirección de Innovación han participado en los siguientes foros:

▲ Participación en Congreso SOUTH SUMMIT

En **ILUNION Hotels** hemos participado como ponentes en el principal evento de Innovación abierta del sur de Europa que conecta startups, corporaciones e inversores. Hemos intervenido en el debate que explora las tendencias y las experiencias de viaje sin fricciones que permiten una mejora de la experiencia del cliente. Asistieron representante de distintos grupos de interés del sector turismo.

▲ Participación Foro Re Think Hoteles 2030

Hemos participado como ponentes en la mesa de Re Think Hotel debatiendo sobre cómo serán los hoteles en el 2030. Asistieron personas de diversos grupos de interés del sector turismo y hotelero.

▲ Participación en Congreso StartUP OLE

Participamos como ponentes en una mesa sobre la importancia de la Innovación como palanca para el impulso de los servicios con propósito. Asistieron representante de distintos grupos de interés de varios sectores.

Comunicación de Innovación

▲ Participación debate metodologías de Innovación en Hosteltur Academy

Participación en la jornada organizada por Hosteltur para explorar cómo las metodologías de Innovación pueden ser un aliado para enfrentar los desafíos actuales y futuros del sector hotelero. En la sesión se habló de diferentes perspectivas de Innovación a través de casos de éxito y se profundizó sobre algunos ejemplos. Asistieron representante de distintos grupos de interés del sector hotelero.

▲ Participación Vatel International Business School

ILUNION Hotels compartió una masterclass sobre su modelo de Innovación con Propósito, así como nuestro Plan Estratégico con estudiantes de la escuela de negocios. Se destacó la importancia de los Procesos, Métodos y diferentes proyectos de Innovación implementados.



ILUNION Hotels en South Summit.



Comunicación de Innovación

Desde el punto de vista de la comunicación escrita, se han publicado diversas notas de prensa en distintos medios y agencias de comunicación generalistas como Europa Press o La Vanguardia y especializados del sector hotelero o Innovación como Madrid Excelente, Hosteltur, Nexotur, Aggentravel, etc.

▲ Publicación del Plan de Innovación.



Pincha sobre el enlace de Publicación del Plan de Innovación o escanea este código QR

▲ Publicación de la Política de Innovación.



Pincha sobre el enlace de Publicación de la Política de Innovación o escanea este código QR

▲ Celebración del Foro de Innovación con Propósito.



Pincha sobre el enlace de la Celebración del Foro de Innovación con Propósito o escanea este código QR

9

Tecnología

La tecnología actúa como una palanca fundamental de cambio y un **habilitador clave para la Innovación** en **ILUNION Hotels**. La tecnología desempeña un papel relevante ya que

a medida que **ILUNION Hotels** evoluciona, debe adaptarse y aprovechar las tecnologías disponibles para mantenerse a la vanguardia en un mercado altamente competitivo.

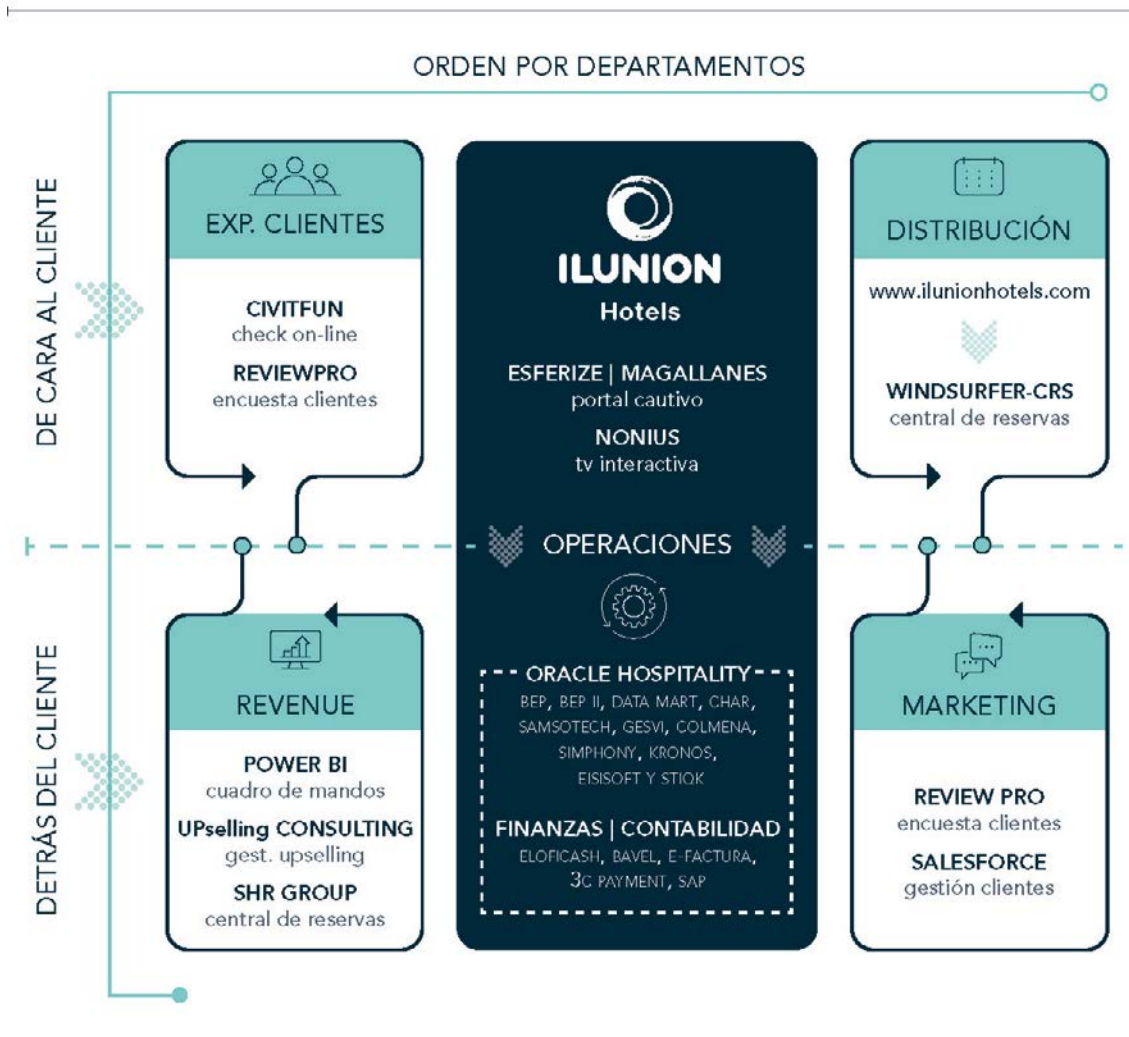
Tecnología

La tecnología es clave para impulsar aspectos tan importantes como mejorar la experiencia del cliente de maneras antes inimaginables, optimizar las operaciones internas, reducir costes y mejorar la eficiencia, abrir nuevas vías para la recolección y análisis de datos, facilitar la Innovación en el ámbito de la seguridad y permitir explorar nuevos modelos de negocio y estrategias de mercado.

En un entorno empresarial y social donde la aceleración es exponencial, donde los saltos son cada vez mayores y en menor tiempo, se produce un ritmo vertiginoso y cada vez más rápido en el que se requiere adaptación continua y rápida a los cambios en el mercado y en la sociedad. Por lo tanto, la Innovación necesita la tecnología, para dar respuesta, facilitar e impulsar dicha aceleración exponencial.

ILUNION Hotels posee un ecosistema tecnológico excelente, donde la participación con empresas de relevancia internacional asegura el correcto funcionamiento y eficiencia de las operaciones.

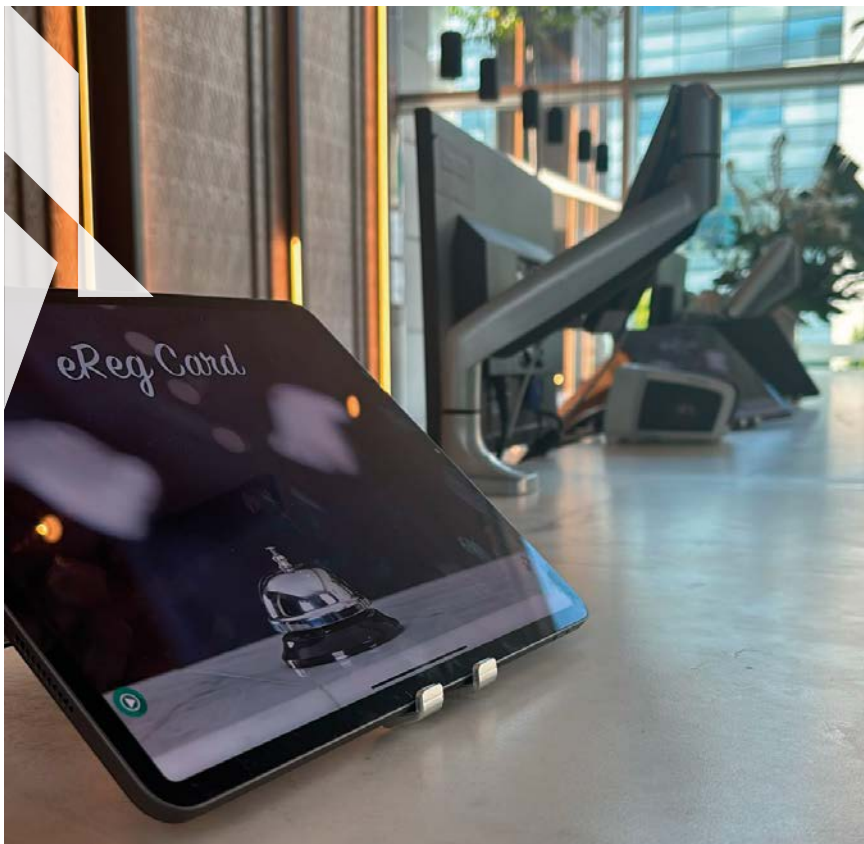
ECOSISTEMA TECNOLÓGICO



Ecosistema Tecnológico ILUNION Hotels

Tecnología

En 2023 se elabora el plan estratégico de tecnología de **ILUNION Hotels**, coordinado con la Dirección de Sistemas de **ILUNION**. Se realiza un diagnóstico basado en entrevistas internas y a proveedores y la realización de un DAFO. Se identifican los proyectos y soluciones tecnológicas, y se categorizan por prioridad, alineándolos adicionalmente, con las iniciativas y recursos corporativos.



Digitalización de Check-in de clientes.



Tecnología

Además, durante el periodo 2022 – 2023 se realizan los siguientes proyectos y acciones que tienen como fin optimizar el funcionamiento del PMS de Oracle y los procedimientos de trabajo de las distintas áreas de los servicios centrales:

- ▲ Migración de la Nube donde está instalado Ópera desde Frankfurt hasta Madrid con el fin de mejorar su rendimiento.
- ▲ Subida la versión de Opera para adaptar tecnológicamente el PMS al software de Ticket Bai cumpliendo así un requisito normativo del régimen fiscal de Bizkaia.
- ▲ Integración de M365 en la compañía llevando a cabo líneas de trabajo de productividad a partir de la automatización de procesos y tareas.
- ▲ Implementación de Olivo, proyecto tecnológico de control de consumo de suministros en **ILUNION Malaga y Atrium**.
- ▲ Desarrollo del proyecto Clear de normalización y limpieza de la Base de Datos de Clientes en Opera.
- ▲ Inicio de un proceso de automatización de entrada de albaranes en SAP.

10

Inteligencia de Datos

ILUNION Hotels posee una clara vocación de organización centrada en el análisis de datos. Este compromiso se fundamenta en una aplicación metódica de estrategias avanzadas y **herramientas analíticas** que no solo se

traduce en interpretar grandes volúmenes de datos, sino también en redefinir nuestros procesos de **toma de decisiones**, consolidando nuestra posición de líderes en ese ámbito en el sector hotelero.

Inteligencia de Datos

El impulso de **ILUNION Hotels** orientado a la transformación de la organización en una compañía data-driven se ha sustentado sobre el objetivo de alcanzar la excelencia organizacional a través del análisis de datos y de la gobernanza de la información y, por lo tanto, de la gestión de nuestra propia inteligencia de negocio como motor estratégico para la toma de decisiones.

En consecuencia, el proceso de decisión se ha visto fortalecido en su eficiencia en términos, tanto de tiempo, como de precisión.

El desarrollo de las acciones dirigidas a tal efecto se fundamenta, principalmente, en los valores de transversalidad y acompañamiento por parte del equipo de análisis de datos a todas las áreas de la compañía, así como en el fomento de la cooperación entre áreas y departamentos en este camino de excelencia basada en datos, al proporcionar acceso compartido a información veraz, relevante y coherente.

Los logros llevados a cabo en los últimos dos años en esta materia se han extendido a todas las áreas de la compañía, que actualmente disponen de avanzadas herramientas de analítica que impactan positivamente en el desempeño de las diversas personas que conformamos esta organización.

- ▲ Optimización y mejora de las operaciones de áreas como Negocio y Personas a partir del conocimiento analítico de sus KPI's definidos.
- ▲ Mejora de la Visión Analítica comercial sobre el área de ventas mediante herramientas de visualización, como es el informe de Contact Center, la producción, comunicación y atención o el cuadro de mando de Business Development.
- ▲ Integración por el área financiera de informes de análisis de negocio automatizando el cuadro de indicadores clave para el análisis del negocio y su rentabilidad.
- ▲ Avance en las capacidades de conocimiento empresarial al tener la oportunidad de observar y reunir información que resulta de relevancia con respecto a las redes sociales.
- ▲ Novedoso informe que recoge las alianzas, proyectos, acciones y diálogos en beneficio del área de sostenibilidad.

11

Ciberseguridad

La **ciberseguridad** es un pilar fundamental en la era digital actual. No solo compromete proteger la información valiosa y los sistemas de una empresa, sino también la salvaguarda de la privacidad y los datos personales de empleados y clientes de la compañía.

La implementación de **protocolos de seguridad robustos** y el fomento de una **cultura de la ciberseguridad** en la empresa, fomentando prácticas seguras es esencial para la defensa ante las nuevas amenazas digitales.

Ciberseguridad

Las principales acciones de ciberseguridad realizadas son:

- ▲ Política de ciberseguridad: en **ILUNION Hotels**, nos apoyamos en la política de ciberseguridad del **Grupo ILUNION**, la cual establece un marco robusto y coherente para proteger nuestros activos digitales.
- ▲ Formación y concienciación: estos elementos son esenciales porque el factor humano suele ser el eslabón más débil en la cadena de seguridad. Por ello, se proporciona a los empleados el conocimiento y las herramientas necesarias para reconocer y prevenir amenazas, vital para mantener la integridad de los sistemas de información.
 - △ Por una parte, implementado una serie de talleres y formaciones para educar a nuestro personal sobre las mejores prácticas en ciberseguridad.
 - △ Además, se publica un boletín digital que se distribuye regularmente, alertando sobre los riesgos de ataques cibernéticos y ofreciendo consejos prácticos para prevenirlos.
- ▲ Desarrollos y Software: en **ILUNION Hotels**, homologamos y certificamos los desarrollos tecnológicos que se integran en la compañía. Puede parecer un proceso tedioso que incluso ralentiza el ritmo de implementación de nuevas soluciones. Sin embargo, este paso ha sido y es fundamental para minimizar riesgos y potenciales vulnerabilidades que pudieran comprometer la seguridad de los sistemas de accesibilidad.

En resumen, las acciones de ciberseguridad ya sean en materia de políticas, procedimientos, formación, concienciación y homologación de proveedores son una inversión indispensable en la protección de la infraestructura de **ILUNION Hotels**.



12

Proyectos de Innovación



El conjunto de proyectos que se detallan a continuación son una relación de las **principales innovaciones** que ha desarrollado la compañía a lo largo de los últimos dos años.

Desde la **implementación de tecnologías sostenibles** hasta el desarrollo de experiencias personalizadas para los huéspedes, cada proyecto refleja el **compromiso** de **ILUNION Hotels** con la excelencia y la mejora continua.

Proyectos de Innovación

Hoteles con Todos Incluidos



“Hoteles Todos Incluidos” es el ser de nuestra compañía y el lema de una de las más reconocidas campañas de **ILUNION Hotels**. Pero por encima de todo, es el reflejo de la apuesta de una de las primeras y más reconocidas Innovaciones de **ILUNION Hotels** a lo largo de su historia, como es ser la primera cadena de hoteles mundial con centros especiales de empleo y 100% accesible.

- ▲ **Centros Especiales de Empleo:** 14 de nuestros centros de trabajo son centros especiales de trabajo en los que más de un 70% de las personas que trabajan tienen algún tipo de discapacidad. Una realidad que lejos de ser algo extraordinario es simplemente parte de la filosofía y orgullo de la compañía.
- ▲ **Accesibilidad Universal:** los Hoteles están diseñados para cubrir sin excepción las necesidades de accesibilidad de todos nuestros clientes creando un entorno donde todos se sientan bienvenidos.

Lejos de ser algo extraordinario, estas dos realidades son la seña de identidad innovadora de nuestra compañía demostrando que es posible aunar rentabilidad social y económica con la sostenibilidad y la mayor excelencia en el negocio, sirviendo de inspiración para nuestros grupos de interés.

I Motor de Reservas



Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación de Producto - Servicio**

Una apuesta por la accesibilidad e inclusión digital.

Del mismo modo que el lema “Todos Incluidos”, el Motor de Reservas de la Página Web de **ILUNION Hotels** es otra Innovación que merece un reconocimiento especial por el modo en que ha marcado un hito en la industria hotelera.

Este Motor de Reservas, lanzado en 2019 convirtió a **ILUNION Hotels** en la primera cadena hotelera española en implementar un motor de reservas accesible. Esta Innovación representa un avance significativo en la inclusión social, permitiendo a personas con discapacidad física, visual o auditiva gestionar de manera eficaz y autónoma sus reservas de alojamiento.

La relevancia de esta Innovación para la compañía es múltiple:

- ▲ Refuerza el Compromiso de la Organización con la Accesibilidad Universal y la Inclusión Social.
- ▲ Posiciona a **ILUNION Hotels** como líder en el sector turístico en cuanto a inclusión se refiere.
- ▲ A través de pequeñas funcionalidades mejora la experiencia de navegación para todo tipo de usuarios.

Tras los pasos dados con los Planes de Todos Incluidos, el lanzamiento del Motor de Reservas Accesible es otro valor que sitúa a la compañía en una posición de liderazgo y como una compañía única.

I Modelo de Gestión EFQM



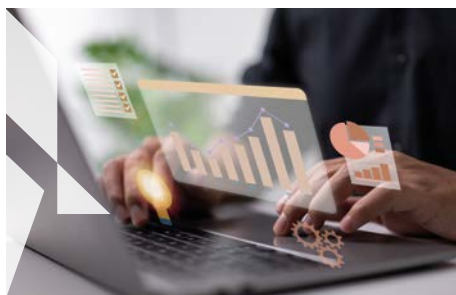
Línea Plan Estratégico ▶ **Excelencia de Negocio**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Gestión (Organización)**

Hacia un modelo de gestión que cree valor sostenible

El modelo de gestión **EFQM** de **ILUNION Hotels** es un proyecto que refleja el compromiso de la compañía con la excelencia y la mejora continua. Esta línea de trabajo consiste en la adaptación constante de los procesos de gestión empresarial para alcanzar las más altas calificaciones según los criterios de **EFQM**.

La aplicación estratégica de este modelo tiene como objetivo no solo cumplir con los estándares de calidad, sino también ser un motor de cambio y mejora en la cultura organizacional, impactando positivamente en los empleados, clientes y la comunidad en general.

I Plan de Acción Compañía Data Driven



Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación de Producto - Servicio**

Impulsar la toma de decisiones basada en datos estructurados.

ILUNION Hotels, ha adoptado desde 2017 un enfoque Data Driven que ha transformado su operativa. Con la creación de un área específica de analítica y modelado de datos, se ha logrado una visión integral de la compañía basada en modelos de datos prescriptivos y predictivos.

La disponibilidad de información estructurada y publicada en sistemas de reporte, junto con una estrategia de democratización al acceso a esta información, permite a los distintos negocios optimizar sus operaciones, anticiparse a las necesidades del mercado y personalizar experiencias para clientes y grupos de interés.

I Proyecto Our Way



Línea Plan Estratégico ▶ **Sostenibilidad Social**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Gestión (Organización)**

Gestionar la diversidad de los empleados de ILUNION Hotels desde la equidad.

El proyecto Our Way parte de los resultados obtenidos en las encuestas de clima laboral y riesgos psicosociales del año 2022, con el objetivo de crear un modelo de gestión de personas que permita la plena inclusión. Se define un nuevo modelo de gestión de las personas apoyado en los valores de compromiso, confianza, equidad, respeto y comunicación que aplique a todos los momentos del viaje del empleado.

Se llevaron a cabo diversas dinámicas con el fin de agrupar a los empleados por necesidades y detectar propuestas y soluciones a los principales problemas del empleado, con especial atención a aquellos en riesgo de vulnerabilidad.

El éxito del proyecto lo ha convertido en un plan que recoge varias acciones enfocadas a la mejora de la experiencia del empleado, destacando el Campus Mijas, el Plan de Bienestar y el proyecto de ayuda a colectivos en riesgo de exclusión.

I Campus Mijas



Línea Plan Estratégico ▶ **Excelencia de Negocio**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Estratégica**

Laboratorio de formación para los empleados de ILUNION.

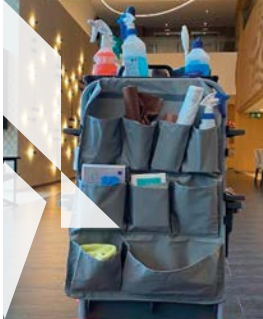
CAMPUS Mijas el nombre del hotel escuela creado por **ILUNION Hotels** y ubicado en el **Hotel ILUNION Hacienda de Mijas** con la vocación de crear en Mijas un centro de formación diferente que transmita los valores de la compañía.

El proyecto campus Mijas surge de la Política de Formación Empresarial y de la búsqueda de nuevos modelos de negocio.

El Campus Mijas se ha creado en 2022 como un espacio de formación diferente con todos incluidos, un lugar de encuentro donde se desarrolla parte del Plan formación interno y se ofrezcan servicios de formación a empresas externas.

El objetivo del campus es inspirar un movimiento de cambio desde donde impulsar el reto de hacer que los hoteles de **ILUNION** sean escuelas de personas conscientes que transformen las comunidades y la sociedad. Además, el proyecto tiene el claro objetivo de fomentar sinergias con los grupos de interés locales del ecosistema del **Hotel ILUNION Mijas**.

I Proyecto Push



Línea Plan Estratégico ▶ **Sostenibilidad Social**
Línea Plan Director ▶ **Innovación de Producto - Servicio**

Evolución a un nuevo carro de limpieza ergonómico, eficiente y sostenible.

El Proyecto de Mejora de Carros de Limpieza surge como resultado de la encuesta de ambiente laboral y experiencia del empleado 2021. Su objetivo principal es optimizar los carros utilizados por el personal de limpieza de habitaciones de hoteles con las siguientes premisas:

- ▲ Adecuar las condiciones de trabajo mejorando la ergonomía, maniobrabilidad y espacio de carga de los carros.

Implementar de criterios de sostenibilidad al considerar en esta construcción aspectos ambientales en la evaluación de materiales y procesos utilizados en los carros.

- ▲ Mejorar la percepción del cliente: Al contar con carros más eficientes, funcionales y estéticos.

Este carro de limpieza ha sido diseñado en colaboración con una consultora de gestión de procesos de limpieza y un proveedor de productos de limpieza y mantenimiento.

I Proyecto Digitalización de Personas



Línea Plan Estratégico ▶ **Sostenibilidad Social**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Gestión digital de Personas y Talento.

Digitalización de Personas es la línea de proyecto que tiene como fin el uso de tecnologías digitales para transformar el modelo de gestión de personas, con el objetivo de agilizar y mejorar procesos facilitando a los empleados el acceso a la información y autogestión.

El área de Personas de **ILUNION Hotels** ha llevado a cabo distintos proyectos de digitalización de procesos clave en la gestión del talento tales como la digitalización de las firmas de contratos, planificación de turnos, evaluación del desempeño, el onboarding o el desarrollo de modelos de formación digitalizada que ha terminado con la creación de un Campus Virtual.

I Mobiliario de Diseño Circular y Sostenible



Línea Plan Estratégico ▶ **Sostenibilidad Ambiental**
Línea Plan Director ▶ **Innovación de Producto - Servicio**

Construyendo Sostenibilidad.

El **hotel ILUNION Atrium**, ha sido el pionero dentro de la cadena en implantar varias piezas de mobiliario realizadas con un proceso que aprovecha textiles reciclados del propio establecimiento, como sábanas o cortinas, para darles una segunda vida, promoviendo un modelo de economía circular. Los textiles prensados se mezclan con resinas y carbonatos naturales. Este proceso se realiza sin necesidad de calor ni presión, lo que consigue reducir la huella de carbono. Entre las piezas realizadas con esta innovadora tecnología, desarrollada por WIM Studio, se encuentran el mural de la entrada del restaurante del hotel y el mueble recibidor del mismo.

Proyecto Olivo



Línea Plan Estratégico ▶ **Sostenibilidad Ambiental**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Descifrando el Big Data para reducir los consumos energéticos.

Olivo surge de la necesidad de optimizar la gestión energética de los hoteles de la compañía. Tiene como objetivo recoger el compromiso monitorizando los consumos en tiempo real, minimizando los procesos manuales, generando un repositorio único de información y facilitando el reporte para la toma de decisiones.

Para controlar y reducir el gasto energético se instalan medidores y puntos de control que conectados a una power app monitorizan el consumo energético.

Proyecto Crupier



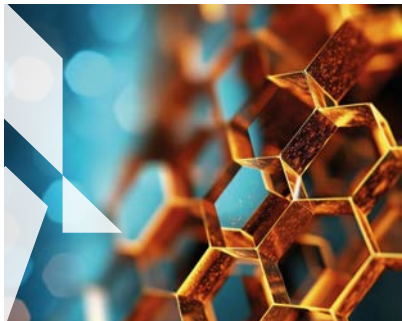
Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Una herramienta clave para la organización del trabajo en el departamento de eventos.

Derivado del proyecto colmena, crupier es una plataforma que da soporte a la optimización del trabajo del área de eventos de la compañía. A través de algoritmos de procesamiento de lenguaje natural apoyados en Inteligencia Artificial, crupier clasifica los correos electrónicos en clústeres geográficos y automatiza las respuestas cuando no es capaz de hacerlo.

Suprimir tareas mecánicas de clasificación de información, estandarizar respuestas automáticas a los clientes, y optimiza el archivo de cotizaciones ha permitido mejorar el tiempo de respuesta al cliente, por debajo del umbral máximo de 24 horas y facilitar la toma de decisiones y dimensionamiento del área de eventos.

I Proyecto Colmena



Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Diseño de una plataforma 365 que optimice las operaciones de todas las áreas de negocio.

Proyecto colmena da impulso a la implantación de las tecnologías de Microsoft 365 en el entorno de **ILUNION Hotels**. Su objetivo es desarrollar módulos y aplicaciones construidos con la tecnología disponible que optimicen el mayor número de procesos administrativos.

A través de la creación de un Centro de Excelencia con esta tecnología se han llevado a cabo distintos proyectos automatizando tareas y mejorando nuestros planes de trabajo.

Los procesos automatizados en esta línea de trabajo de colmena han sido los siguientes:

- ▲ Implantación de Sharepoint como Gestor Documental de la compañía.
- ▲ Automatización de Facturas de Proveedores.
- ▲ Repositorio Único de Información de Reservas.
- ▲ Power App del Departamento de Eventos: *Crupier*.

I Repositorio Único de Reservas



Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Digitalización de Check in y archivo digital de facturas.

De una manera similar al proyecto de robotización de facturas, el proyecto de repositorio único de reservas tiene como objetivo la creación de un archivo digital de toda la información de reservas de los hoteles que incluya la factura del cliente, el contrato de bienvenida y la ficha de policía en una aplicación web.

La digitalización de estos procesos de trabajo y del archivo de estos documentos ha permitido una mejor estandarización de métodos de trabajo en los hoteles y tener un archivo más accesible y sostenible.

I RMS System con Inteligencia Artificial



Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Inteligencia Artificial para una estrategia de precios óptima.

El proyecto se centra en la adopción de un software de Revenue Management System (Sistema de Gestión de Ingresos) con una capa analítica de inteligencia artificial. Su objetivo principal es optimizar la estrategia de precios y maximizar los ingresos de la compañía hotelera.

Esta aplicación utiliza algoritmos avanzados para tomar decisiones informadas sobre los precios. Analiza datos históricos, tendencias del mercado, demanda y otros factores relevantes para la decisión del precio de las habitaciones de hotel.

I Robotización de Facturas



Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Robotización de facturas de agencias y suministros para mejor control financiero interno.

El objetivo de este proyecto es la digitalización y archivo ordenado de facturas de proveedores de suministros de hotel priorizando aquellos proveedores que con facturación automática.

Un robot descarga la factura, a través de Reconocimiento Óptico de Caracteres y guarda los valores relevantes en una base de datos y plataforma web a partir de la cual se puede acceder a todas ellas.

Esta digitalización ha supuesto un ahorro en espacio físico de archivo y una minimización del tiempo de acceso y localización de facturas. Además ha permitido la estandarización del trabajo de los responsables financieros de los 31 hoteles en la compañía.

I Stakeholder App

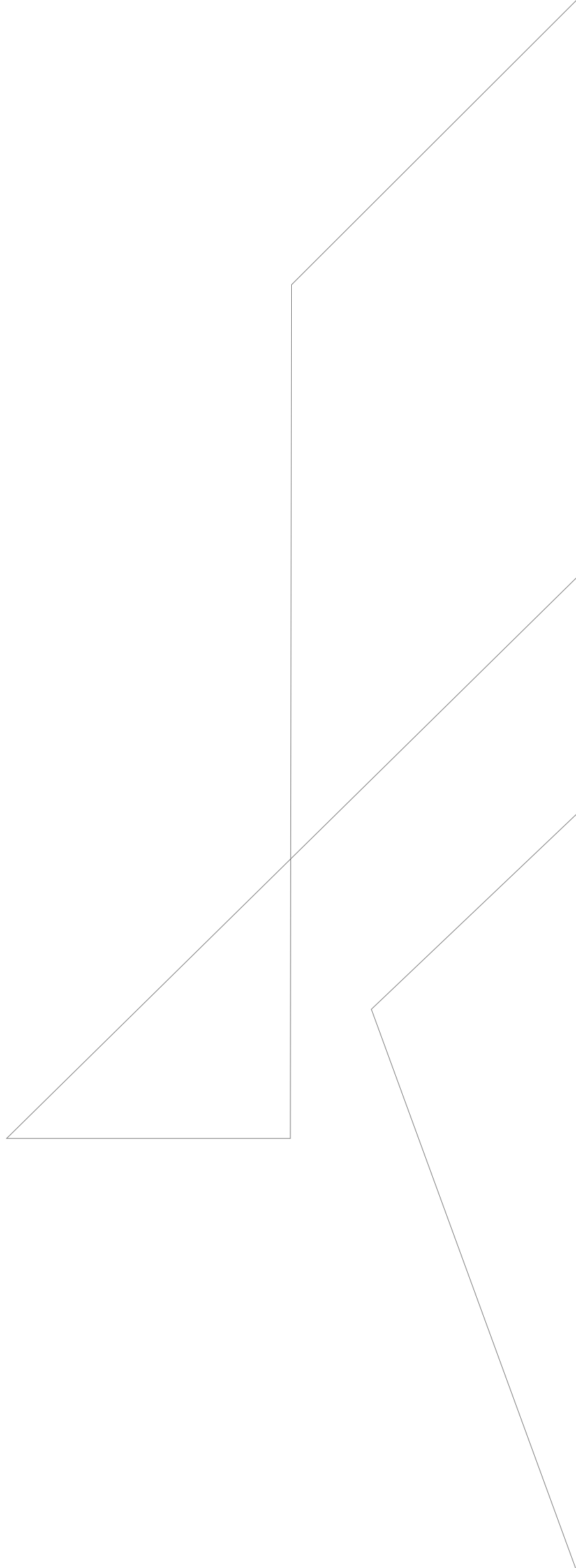


Línea Plan Estratégico ▶ **Transformación Digital**
Línea Plan Director ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Un nuevo modelo de relación con los Grupos de Interés de ILUNION Hotels.

Desde la Dirección de Sostenibilidad se plantea definir un nuevo modelo de relación con los distintos Grupos de Interés de **ILUNION Hotels**. Bajo esta premisa, se crea esta aplicación a partir de la cual la empresa registra diálogos acciones y alianzas con nuestros distintos grupos de interés.

A partir de su registro esta plataforma permite tener una visión global de las acciones llevadas a cabo por todas las áreas de la compañía y ha supuesto entre otros la implantación de unas jornadas de diálogos "Aliados por el Cambio" con los grupos de interés.





#InnovACCIÓN

in=dentro

nova=nuevo



acción=acción



www.donedormiresdespertar.es