



Memoria

#InnovACCIÓN 2024

MEMORIA DE INNOVACIÓN 2024

Memoria de #InnovACCIÓN 2024

Primera edición: Marzo 2025
Diseño y maqueración: 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 informatico, 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).

TABLA DE CONTENIDO

01	 ¿QUIÉNES SOMOS? pag. 07	02	 PRINCIPALES CIFRAS DE INNOVACIÓN pag. 11	03	 ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN CON PROPÓSITO pag. 15	04	 ESTRUCTURA Y PROCESOS DE INNOVACIÓN pag. 29
05	 TECNOLOGÍA Y CIBERSEGURIDAD pag. 35	06	 INTELIGENCIA DE DATOS pag. 45	07	 ECOSISTEMA INNOVADOR pag. 55	08	 INTELIGENCIA COMPETITIVA pag. 81
09	 CULTURA DE LA INNOVACIÓN pag. 91	10	 COMUNICACIÓN DE INNOVACIÓN pag. 97	11	 INTER-NACIONALIZACIÓN pag.103	12	 PROYECTOS DE INNOVACIÓN pag. 107



CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Querido amigo/a Innovador/a,

Me complace presentar la Memoria de Innovación 2024 de **ILUNION Hotels**, donde recogemos nuestra renovada estrategia y los principales hitos y proyectos de este año. En 2024, hemos conseguido nuevamente un resultado económico récord y hemos dado un paso importante a nivel estratégico al reforzar la Innovación con Propósito como una palanca fundamental del plan estratégico de la compañía.

Este año, nuestra estrategia de Innovación ha sido reconocida con varios premios y reconocimientos de ámbito nacional e internacional que nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir adelante.

Durante el transcurso de 2024, hemos reforzado nuestros procesos de gestión de Innovación para adaptarlos a estándares internacionales.

Hemos desarrollado proyectos estratégicos como Umánico (concepto gastronómico único en el mundo), DEIB Coach (Gestión de la diversidad de nuestras personas), Brill-IA-nt (Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial) y el Observatorio de Inteligencia Competitiva.

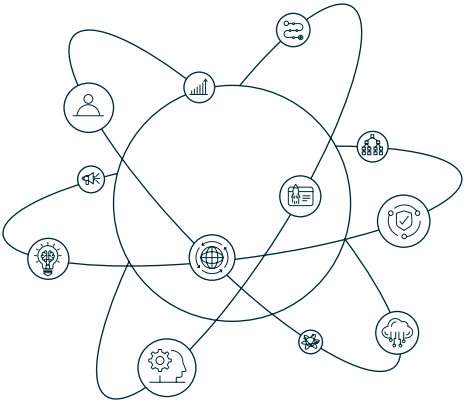
Por último, hemos consolidado el Ecosistema internacional de Innovación **X-PACE**, que nos permite mejorar la cocreación con nuestros grupos de interés.

Los retos que nos plantea 2025 son apasionantes y estamos preparados para afrontarlos con entusiasmo y determinación. En **ILUNION Hotels**, creemos firmemente que la Innovación con Propósito implica una actitud y una forma de hacer las cosas que nos impulsa a mejorar continuamente y a generar un impacto positivo en la sociedad.

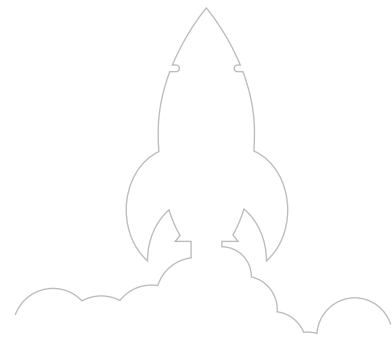
Agradezco el esfuerzo de todos los que han hecho posible los logros recogidos en esta memoria y espero que te resulte de interés y utilidad para seguir construyendo juntos un mundo mejor con todos incluidos.

Un cordial saludo,

José Ángel Preciados
Consejero Delegado de **ILUNION Hotels**



todos
innovamos
INNOVACIÓN CON PROPÓSITO

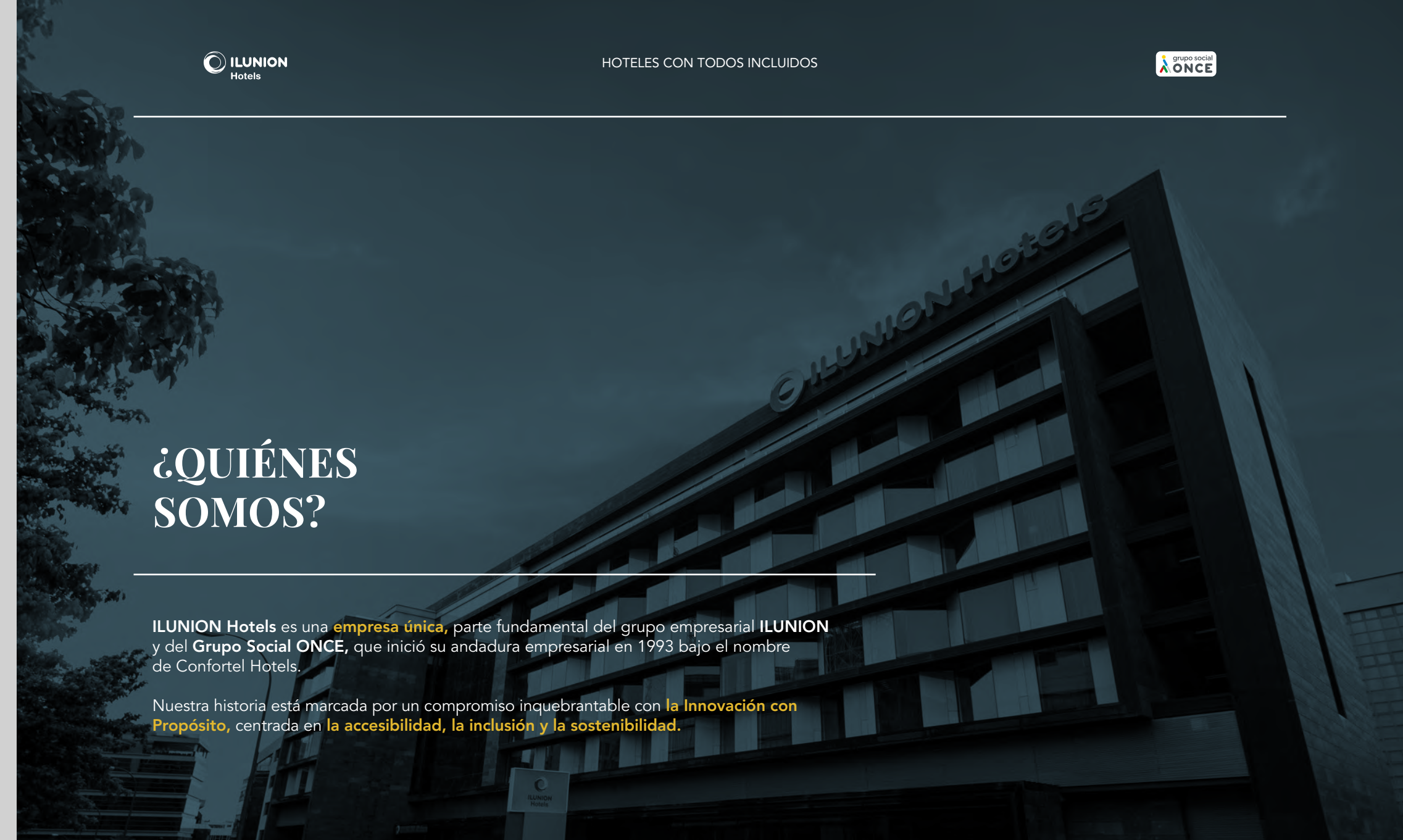


01

¿QUIÉNES SOMOS?

ILUNION Hotels es una **empresa única**, parte fundamental del grupo empresarial **ILUNION** y del **Grupo Social ONCE**, que inició su andadura empresarial en 1993 bajo el nombre de Confortel Hotels.

Nuestra historia está marcada por un compromiso inquebrantable con **la Innovación con Propósito**, centrada en **la accesibilidad, la inclusión y la sostenibilidad**.





ILUNION Hotels: Una Compañía Hotelera única

En ILUNION Hotels hemos desarrollado un **modelo único de Innovación Empresarial** que ha transformado la forma en que entendemos el propósito de las empresas. Desde nuestra fundación, hemos revolucionado el sector integrando la accesibilidad, la inclusión, la sostenibilidad y el crecimiento económico como pilares fundamentales de nuestra estrategia innovadora.

El innovador modelo de negocio de **ILUNION Hotels** ha sido ratificado con la obtención de la certificación internacional EFQM+600 (European Foundation for Quality Management). Destacando el uso de **la Innovación como catalizador e impulso a la empresa hacia su transformación.**

A nivel económico, este modelo de negocio ha demostrado ser rentable económicamente, aumentando su facturación año tras año, lo que refuerza su sostenibilidad y éxito a largo plazo. **Contamos con 31 establecimientos** distribuidos por toda España, en **ILUNION Hotels**. Destacamos por nuestro compromiso con **la accesibilidad universal y la inclusión de personas con discapacidad y personas vulnerables**, y por nuestro enfoque en **la digitalización y la Innovación**. De nuestro equipo de **1.800 personas***, **el 50% pertenece a algún colectivo vulnerable**, lo que refleja nuestro firme compromiso con la integración laboral y social.

Operamos **12 de nuestros hoteles y 2 centros de trabajo en las Oficinas Centrales como Centros Especiales de Empleo (CEEs)** en los que más del 70% de los empleados tienen algún tipo de discapacidad. En 2024, Hemos abierto Umániko, nuestra nueva línea de restauración independiente, incorporando un nuevo CEE, demostrando nuestro compromiso social y nuestra dedicación a la accesibilidad universal.

31
establecimientos

≈1800
personas

≈50%
pertenece a
colectivos vulnerables

¿Qué papel juega la Innovación en el crecimiento del negocio de ILUNION Hotels?

ILUNION Hotels: Un modelo de negocio con propósito único e innovador

La Innovación es la piedra angular de **ILUNION Hotels**. Contribuye a apoyar nuestro propósito a través **de la transformación exitosa y significativa de la compañía, con nuevas soluciones, de forma incremental, disruptiva y sostenible, que agreguen valor a los grupos de interés**. Este modelo redefine el concepto de negocio estableciendo nuevos estándares de excelencia, transformación y un compromiso social inquebrantable.

Rentabilidad Social y Económica

El modelo de negocio que tenemos en **ILUNION Hotels** ha demostrado ser un **éxito rotundo, en términos de Innovación y rentabilidad económica**. Año tras año, en **ILUNION Hotels** hemos demostrado que es posible conseguir rentabilidad social y económica, redefiniendo el modelo de negocio en el sector y **sentando un precedente para que otras empresas y organizaciones** continúen en la búsqueda de un modelo más inclusivo y responsable.

Digitalización

En **ILUNION Hotels** adoptamos las últimas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la gestión de la empresa. La digitalización es una herramienta para la eficiencia de los procesos de la empresa y **una palanca para los cambios y transformaciones** que el competitivo mercado actual requiere a diario. Los resultados de las soluciones que desarrollamos también se han implementado en otras empresas de diversos sectores, a nivel nacional e internacional.

Accesibilidad e inclusión

Además del **compromiso de la compañía con la inclusión laboral de personas con discapacidad y personas vulnerables**, cada uno de nuestros hoteles en **ILUNION Hotels** está diseñado para ser completamente accesible, con **certificación de accesibilidad universal (UNE 170001-2)**.

Sostenibilidad

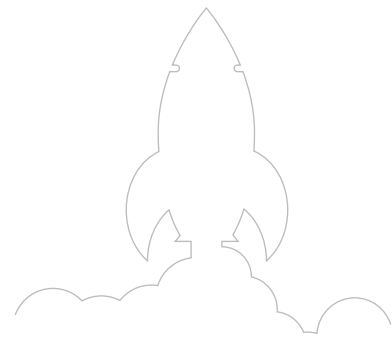
En **ILUNION Hotels**, la ética y el compromiso con los principios de sostenibilidad se reflejan en cada decisión y acción. **Nuestra estrategia de negocio está alineada con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)**, asegurando que cada servicio ofrecido cumpla con los más altos estándares de calidad y contribuya positivamente al bienestar de la sociedad y al respeto por el medio ambiente. **Este enfoque ético se traduce en una apuesta decidida por la transparencia, la equidad y la responsabilidad social corporativa**, pilares que sustentan la confianza de nuestros clientes y la reputación de nuestra marca, **sirviendo de modelo a más de 20 empresas de diversos sectores**

Nuestros hoteles están certificados con el sello QSostenible, que garantiza la sostenibilidad de nuestros edificios. Además, **todos nuestros hoteles están certificados con el Sello BREEAM de Construcción Sostenible**.



Pincha o escanea para visualizar el video





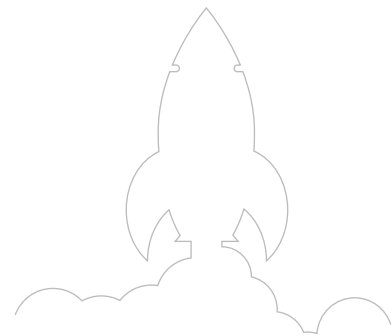
02

PRINCIPALES CIFRAS DE INNOVACIÓN

A través de los siguientes indicadores que sintetizan **la actividad innovadora** de **ILUNION Hotels** durante el año 2024 evidenciamos el compromiso de nuestra organización con **la Innovación, Transformación, Tecnología y Ciberseguridad**.

Área	Indicadores	Valor 2023	Valor 2024
 Proyectos	Ideas para Proyectos de Innovación	460	490
	Proyectos Comenzados	30	26
	Proyectos Escalados	14	15
 Personas	% Plantilla formada en: Transformación Digital / Innovación	26,8%	27,1%
 Ciberseguridad	N.º Formaciones Ciberseguridad	20	30

Área	Indicadores	Valor 2023	Valor 2024
 Indicadores Económicos	Gasto Proveedores Innovación	610.000	721.500
 Ecosistema innovador	N.º Partners de Innovación	24	35
	N.º Aliados de Innovación	0	3
	Premios y Reconocimientos	6	7
 Diagnosis	% Personas que colaboran en la Diagnosis	12%	34%



03

ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN CON PROPÓSITO

Innovación con Propósito

Innovación **colaborativa**, que, gracias a la **cultura de la organización**, crea **valor tangible** (social, medioambiental, ético, educativo, 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.

Todos Innovamos

La gran fortaleza del Modelo de Innovación de **ILUNION Hotels** 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.



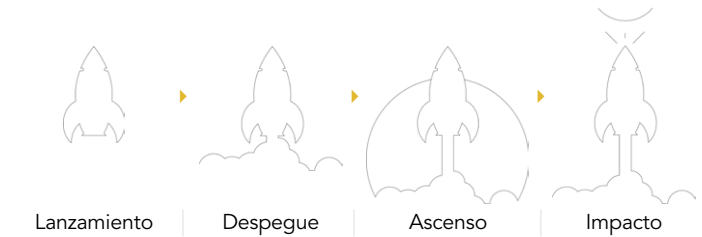
#InnovACCIÓN

in=dentro nova=nuevo acción=acción

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

Historia de la Innovación con Propósito en ILUNION Hotels

Para explicar la evolución de la Innovación empresarial en la compañía y cómo se ha gestionado a lo largo del tiempo, se han estructurado cuatro etapas clave:



LANZAMIENTO

Un modelo de #InnovACCIÓN Social con Todos Incluidos: la primera gran Innovación

Una **primera etapa** desde la **fundación** de la empresa hasta la consolidación del modelo de negocio, marcando los inicios y compromiso de transformación con la **accesibilidad universal (1993 – 2013)**. En esta etapa se incluye la creación del primer Centro Especial de Empleo (CEE) del sector, se desarrolla la **expansión del modelo de Innovación empresarial de CEE**, centrada en la **Inclusión social**, reflejando el esfuerzo por eliminar barreras y facilitar la integración de trabajadores (2014 – 2018). En esta etapa, el modelo de Innovación se consolida en otras empresas de distintos sectores, demostrando las ventajas empresariales y sociales.

DESPEGUE

Referentes en accesibilidad

El periodo comprendido entre 2018 y 2021 conforma la **segunda etapa**, ya como referentes en accesibilidad e inclusión gracias a soluciones implementadas. En **ILUNION Hotels** se desarrollan **hitos innovadores en el modelo basado en el Journey del cliente, la digitalización en materia de accesibilidad que permite aumentar el impacto empresarial de la Innovación social**. El modelo empresarial innovador se internacionaliza.

ASCENSO

Impulso digital

Durante la **tercera etapa**, en **ILUNION Hotels** se experimenta un significativo **crecimiento en la Digitalización de la empresa**, y desarrollo de la cultura innovadora interna, adaptándose a las últimas tecnologías (Data Driven, robotización y automatización, etc.), mejorando los procesos y servicios, y aportando un valor constante que permite mantener la estabilidad durante la crisis económica (2021 – 2022).

IMPACTO

#InnovACCIÓN Todos innovamos

Por último, en la **cuarta etapa** denominada **#InnovACCIÓN (a partir de 2022)**, en **ILUNION Hotels** se termina de implementar el modelo híbrido descentralizado, que permite que todas las personas de la empresa puedan participar en los procesos de Innovación. Además, destaca la **consolidación de los facilitadores de Innovación**, como son el sistema de Inteligencia Competitiva, comunicación efectiva, metodologías, estructura, procesos, y el ecosistema abierto innovador.



Diagnosis de Innovación

En 2024, **ILUNION Hotels** ha llevado a cabo una nueva diagnosis interna y externa para evaluar el nivel actual de Innovación dentro de la organización. Este diagnóstico se ha basado en una encuesta de Innovación, a empleados, clientes y partners cuyos resultados han proporcionado una visión detallada del estado de la Innovación en la empresa.

Encuesta de Diagnosis Innovación 2024

- **Participación:** La encuesta obtuvo una tasa de respuesta del **34%**, con **604** respuestas de un total aproximado de **1810** empleados.
 - Lo normal en este tipo de encuestas es recibir en torno a un **10%** de respuestas.
- **Formación:** El **59%** de los participantes consideró que la formación en herramientas es crucial para fomentar la Innovación.
- **Conocimiento de Iniciativas:** El **61%** de los empleados están al corriente de las iniciativas de Innovación, mientras que un **39%** no las conoce.
- **Valoración de la Innovación:** El **38%** considera **“muy importante”** el trabajo del área de Innovación, y el **44%** lo valora como **“importante”**.
- **Comunicación Interna:** Solo el **13%** considera **“muy buena”** la comunicación interna sobre las iniciativas de Innovación. Un **47%** prefiere recibir novedades a través de reuniones de departamento.
- **Cultura de la Innovación:** El **88%** de los empleados se siente cómodo compartiendo ideas sobre Innovación, y el **61%** lo haría con su jefe de departamento.

Principales Conclusiones

- **Necesidades de Formación:** Se identificó la necesidad de seguir reforzando la formación en Innovación y la introducción de nuevas herramientas de trabajo.
- **Automatización y Robotización:** La automatización de procesos de bajo valor y la integración de soluciones con IA y robotización son áreas clave para el futuro.

Enfoque en Tecnología:

40%

de los empleados considera que la tecnología es la forma de Innovación más presente en su trabajo.

Participación y Motivación:

88%

de los empleados estaría dispuesto a compartir ideas sobre Innovación, destacando una fuerte cultura participativa.

Acciones Identificadas

En base a los resultados de la encuesta de Innovación, se identifican las siguientes acciones a realizar:

- Mejora de la cultura de Innovación, con un refuerzo en acciones de formación, concienciación y seguimiento.
- Crear sistemas de recompensas para los empleados que propongan y desarrollen ideas innovadoras.
- Introducción de nuevas herramientas tecnológicas: Impulso por parte de la organización a la introducción de nuevas herramientas de trabajo para facilitar los procesos.
- Hacer partícipes a todos los empleados de los proyectos e iniciativas llevadas a cabo por el área de Innovación.
- Promover la cooperación entre diferentes departamentos para generar ideas Innovadoras.
- Implementación de herramientas y algoritmos de Inteligencia Artificial para predecir tendencias, automatizar tareas y mejorar la comunicación entre empleados y clientes.
- Búsqueda de soluciones para mitigar la huella de carbono en la actividad hotelera y minimizar el consumo de agua en nuestras instalaciones.



Encuesta de Innovación a Clientes y Proveedores

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

Encuesta realizada sobre 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 el interés y las expectativas relacionadas con:**

- 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 formación en Innovación o innovar en metodologías de formación.
- Relevancia de la inteligencia artificial en el sector.
- Tendencias de Innovación en el sector.



Encuestas Realizadas al Grupo Social ONCE

Se han realizado **encuestas y entrevistas a interesados en el ámbito de la Innovación dentro del Grupo Social ONCE, Fundación ONCE e ILUNION** para conocer sus necesidades de Innovación (y tecnología) y qué expectativas tienen de **ILUNION Hotels** en esta materia. El resultado ha demostrado la lineación de los planes estratégicos de estos representantes de los grupos de interés. Las principales conclusiones son:

- **ILUNION:** los principales temas identificados son una continua coordinación con las empresas del grupo y los departamentos corporativos. Se espera que **ILUNION Hotels** ayude a inspirar, comparta buenas prácticas y mayor involucración en iniciativas puntuales (Plan Silver). Las necesidades más relevantes detectadas son: creación de nuevos modelos de negocio, intraemprendimiento, entorno tecnológico maduro, metodología de gestión de proyectos, un modelo de gestión el cambio, formación de las personas, implantación del modelo EFQM.
- **ONCE y FUNDACION ONCE.** Las principales necesidades y expectativas están relacionadas con la continuación de **ILUNION Hotels** como empresa innovadora, enfocada en la integración social de las personas con discapacidad. La introducción de medidas en sus hoteles y en la empresa que faciliten dicha integración favoreciendo la accesibilidad. Adicionalmente, la coordinación de las iniciativas, identificación de nuevas soluciones y el intercambio de información sigue siendo un tema relevante.

El resultado de estas **encuestas e inquietudes** de los **grupos de interés** al respecto del modelo de Innovación de **ILUNION Hotels** ha sido de un importante valor para la identificación de acciones específicas que recogen las necesidades y expectativas de estos grupos de interés.

Benchmark de Innovación 2024

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.

Durante el año 2024 se ha realizado **un nuevo estudio de Benchmark a nivel Innovación y Tecnología** de las principales cadenas nacionales e internacionales hoteleras que ha servido para reforzar **el nuevo Plan de Innovación** y comparar el status innovador de la organización con los estándares internacionales.

- El estudio ha tenido como objetivo analizar el grado de adopción y los ejemplos más destacados de Innovación en el sector hotelero.
- Se enfoca en las prácticas de las principales cadenas hoteleras nacionales e internacionales, así como en aquellas más pequeñas pero innovadoras, para entender sus estrategias y acciones en materia de Innovación, tecnología y Ciberseguridad.
- Este análisis comparativo busca proporcionar Inteligencia Competitiva que permita conocer las mejores prácticas del sector, aprender de ellas y liderar la transformación empresarial.



Conclusiones del Informe y Ámbitos de Actuación:

El estudio ha revelado que, aunque las cadenas hoteleras destacan por su foco en Innovación, el grado de implementación es apenas suficiente, con una valoración media de **1,6 sobre 3** según los valores establecidos para la elaboración del informe.

Otra de las conclusiones extraídas del estudio ha sido constatar que no existe una correlación directa entre el tamaño de las cadenas y su nivel de Innovación. Algunas cadenas pequeñas muestran una actividad innovadora más visible que otras mucho mayores.

Grado de implementación total

1,6



CIBER

TECNOLOGÍA

INNOVACIÓN

Los resultados de este análisis han sido de gran importancia para la estrategia Innovadora de **ILUNION Hotels** y confirman la posición aventajada en el sector de esta organización con una valoración media de **2,8 sobre 3 puntos**.

Las **principales aplicaciones** de la Innovación incluyen la **implementación de nuevas tecnologías, la optimización de procesos y la creación de alianzas estratégicas**. Sin embargo, se observa una mejor madurez en el desarrollo de metodologías específicas de Innovación y Ciberseguridad, así como en la obtención de certificaciones oficiales.

Estrategia de Innovación ilunion hotels:
Eje Estratégico de Innovación

Plan Estratégico de ILUNION Hotels. Línea Estratégica de Innovación

En el Año 2024, **ILUNION Hotels** ha presentado su nuevo Plan Estratégico. Un ambicioso Plan que recoge las líneas estratégicas de **ILUNION Hotels** para el periodo 2024-2027 y como los proyectos realizados y los planteados a futuro con relación a estas líneas. Este plan es una Hoja de Ruta para caminar y avanzar en los objetivos, compromisos e indicadores que van a orientar la gestión en los próximos años.

Por primera vez, un plan estratégico de esta organización reconoce sólo la Innovación como una de las 5 líneas estratégicas, configurando el siguiente mapa estratégico para la organización:



1

Buen Gobierno
y Excelencia

Gestionar la compañía de manera responsable. Generar confianza y percepción de transparencia por parte de todos los grupos de interés, garantizando un modelo de negocio sobresaliente y referente en el sector del turismo.

2

Sostenibilidad
económica

Generar rentabilidad a largo plazo de manera responsable. Mantener una senda de crecimiento sostenible que nos permita generar valor a los grupos de interés.

3

Sostenibilidad
social

Liderar el ecosistema, facilitando su orientación hacia la diversidad, la equidad y la inclusión en coherencia con el propósito de **ILUNION Hotels**.

4

Sostenibilidad
ambiental

Establecer un compromiso con la protección y el cuidado del medio ambiente, gestionando de una manera responsable y respetuosa, minimizando los impactos negativos de la actividad, y buscando el máximo retorno ambiental.

5

Innovación

Gestionar la Innovación como una variable estratégica clave para poder dar respuesta a los retos y las necesidades internas.

Plan Director de Innovación 2024 – 2027

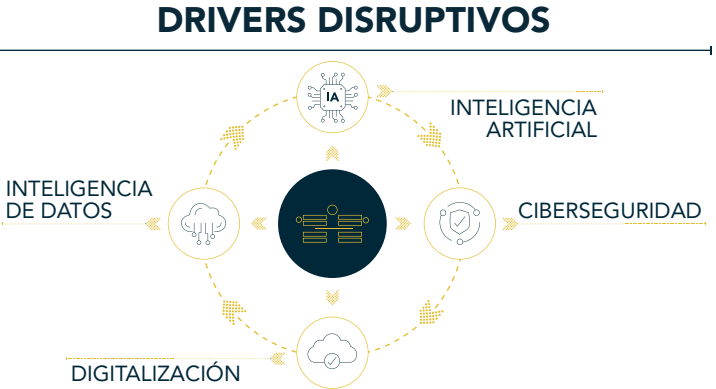
En el año 2024, **ILUNION Hotels** ha actualizado su Plan Director de Innovación:

El resultado de los análisis externos e internos de diagnóstico (**Observatorio de Tendencias, Diagnóstico interna y Benchmark Externo**) realizados en 2024 han dotado a la organización de una visión clara de las áreas fuertes y las oportunidades de mejora en Innovación dentro de **ILUNION Hotels** desde el punto de vista de sus empleados, que ha sido tenida en cuenta en la elaboración del nuevo Plan Director de Innovación de la compañía 2024-2027.



Drivers Disruptivos:

En el presente contexto, se determinan 4 factores (drivers) que por su relevancia pueden transformar radicalmente el sector turístico hotelero y que desde **ILUNION Hotels** se deben abordar mediante acciones específicas:



- **Inteligencia Artificial (IA):** La IA es una fuerza transformadora en el panorama actual de la Innovación. La IA, con su capacidad para procesar, analizar y generar grandes volúmenes de información a una velocidad y precisión inigualables, está redefiniendo cómo las organizaciones operan y toman decisiones.
- **Inteligencia de Datos:** la inteligencia de datos es fundamental para la toma de decisiones y acciona dos necesidades vitales para una organización: La integridad, veracidad y calidad que los datos que se generan y el buen gobierno y conocimiento de estos.
- **Digitalización:** Digitalizar operaciones tradicionales, optimizando la eficiencia y creando nuevas oportunidades de negocio está permitiendo a las empresas ser más ágiles y competitivas en un mercado en constante cambio.
- **Ciberseguridad:** Con el aumento de la dependencia de las tecnologías y servicios digitales, la Ciberseguridad se convierte en un aspecto crítico para las organizaciones. Proteger la información y los sistemas de las amenazas es fundamental para mantener la confianza de los clientes y la integridad operativa.

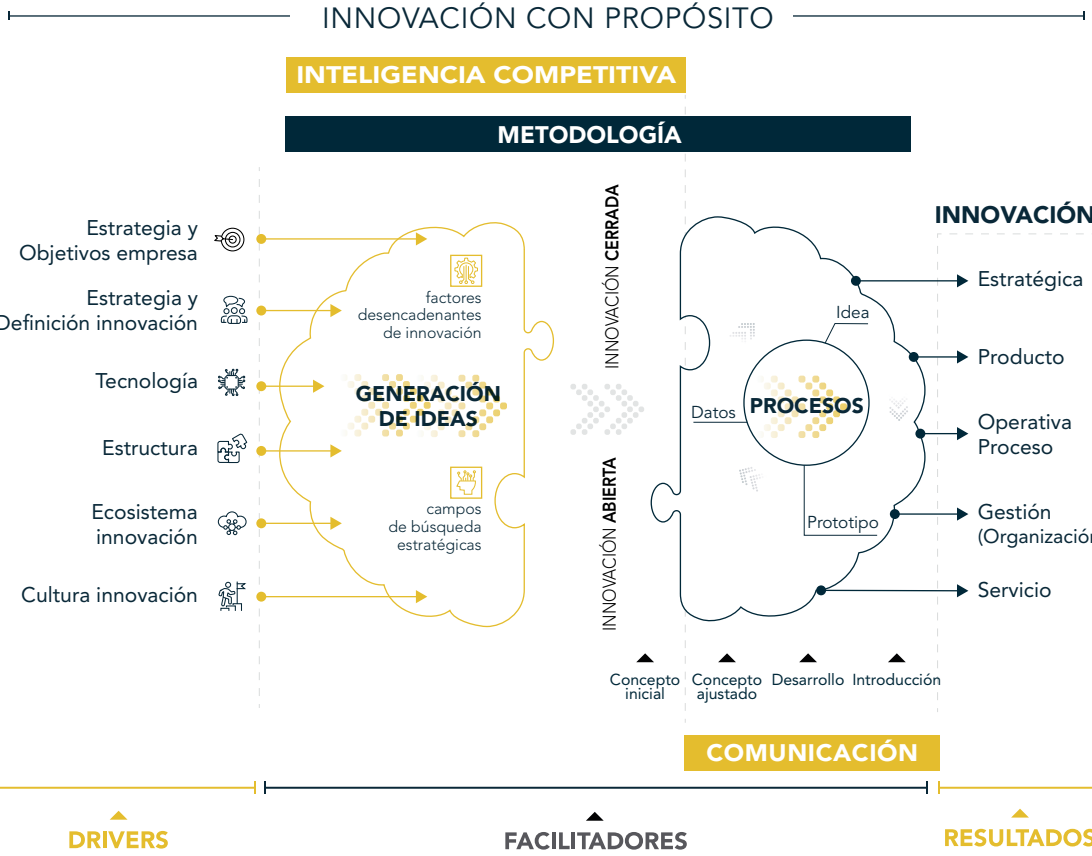
Modelo de Innovación de ILUNION Hotels

ILUNION Hotels estructura su Sistema de Gestión de la Innovación de forma que la Dirección de Innovación proporciona a las direcciones internas un modelo global, ya que entiende que **el proceso de Innovación debe ser homogéneo, sistemático y único para toda la empresa.**

En este nuevo plan, **ILUNION Hotels** apuesta por un modelo de gestión en el que la **Innovación con Propósito** se apoya en los siguientes **drivers (palancas)** para **fomentar el cambio y la excelencia:**

- Estrategia y Objetivos de la empresa
- Estrategia y Definición de Innovación
- Tecnología
- Estructura
- Ecosistema de Innovación
- Cultura de Innovación

MODELO DE GESTIÓN INNOVACIÓN





Estos drivers están accionados por los siguientes facilitadores del modelo. Los principales facilitadores del modelo son:

- La **generación de ideas y soluciones** es un concepto fundamental en **ILUNION Hotels**. Por lo tanto, se gestiona con el Funnel de Innovación, el Observatorio de Inteligencia Competitiva, realización de talleres y dinámicas (brainstorming, design thinking, intergalactic thinking, blindstorming, etc.) y la Plataforma de Gestión de Ideas “Transforma”.
- La **Innovación abierta** es considerada fundamental y se relaciona con la mayoría de las acciones y proyectos que se implementan en esta línea estratégica. A pesar de ello, es necesario considerar la Innovación cerrada para casos muy puntuales que requieran mantener la privacidad de las acciones o resultados obtenidos.
- La **metodología y los procesos** que se aplican aseguran que los resultados obtenidos puedan ser introducidos y escalados en **ILUNION Hotels**. El sistema de gestión de Innovación definido permite conocer cómo se componen: el cuadro de mandos de indicadores de proyectos, el plan director de Innovación, la gestión de las nuevas necesidades para conformar proyectos o acciones, la documentación necesaria para la activación de un proyecto, y los órganos y roles para la correcta gestión de la Innovación.
- La **Inteligencia Competitiva** permite recopilar, analizar, utilizar, comunicar y proteger información relacionada con los factores externos e internos a la organización (competidores, mercados, tecnologías, regulaciones, innovaciones, investigación y desarrollo) para el desarrollo de la estrategia de la empresa.
- La **comunicación** fomenta la colaboración y el intercambio de ideas. Es un complemento y un componente esencial que conecta, informa, y alinea a la organización y sus grupos de interés en torno a los objetivos de Innovación.

El resultado de la aplicación del modelo de gestión de Innovación **permite obtener innovaciones en las distintas líneas estratégicas definidas en el plan de Innovación** (Estrategia, Gestión (Organización), Proceso (Operativa), Producto y Servicio).



Plan de Tecnología 2024 – 2027

El Plan de Tecnología de **ILUNION Hotels** 2024-2027 se ha elaborado mediante un exhaustivo análisis de la situación tecnológica actual de la empresa, utilizando metodologías específicas de IT y el modelo EFQM. Se realizaron reuniones con distintos departamentos para analizar el mapa tecnológico y se revisaron documentos estratégicos, informes de benchmarking y tendencias, así como encuestas internas de diagnóstico de Innovación.

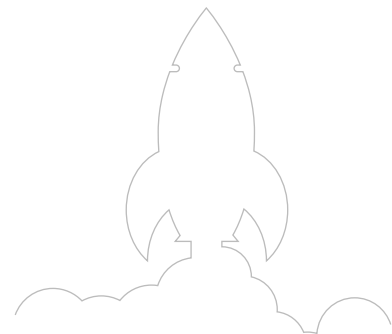
El plan incluye los siguientes contenidos:

- Análisis de Contexto Externo e Interno de la Tecnología en el Sector Turístico y Hotelero:
 - ▶ **Historia del impacto de la tecnología** en el sector hotelero, destacando las olas de digitalización y su evolución.
 - ▶ **Situación actual del sector**, considerando normativas y tendencias tecnológicas emergentes como la inteligencia artificial, big data, hiperconectividad, sostenibilidad regenerativa, y Ciberseguridad resiliente.
 - ▶ **Diagnóstico interno** de la situación tecnológica de **ILUNION Hotels**, evaluando hitos recientes, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (DAFO).

- Un desarrollo de principales Líneas Estratégicas detalladas en el apartado de tecnología y diseñadas para posicionar a **ILUNION Hotels** como un referente en Innovación y Ciberseguridad en el sector hotelero, apoyando la estrategia de la compañía y garantizando la consecución de sus objetivos:

- ▶ Ciberseguridad.
- ▶ Generación de valor.
- ▶ Gobierno IT.
- ▶ Eficiencia.
- ▶ Cultura.





04

ESTRUCTURA Y PROCESOS DE INNOVACIÓN

En este capítulo se presentan **diversas modificaciones e innovaciones en los procesos** que, a lo largo de los últimos años, han permitido desarrollar de manera más eficiente el **modelo de estratégica de Innovación** en la empresa. Estos incluyen una serie de cambios en los roles y la estructura de gestión de Innovación, una reorganización del proceso de gestión de proyectos de Innovación y una referencia al modelo EFQM, que, a través de su **visión de mejora continua y excelencia operativa**, proporciona un marco de gestión global para la compañía.

En un entorno empresarial en constante cambio, definir los procedimientos garantiza una gestión estructurada y eficiente de las ideas, desde que se identifica la necesidad hasta la difusión y transferencia del conocimiento. Establecer y mejorar estos procedimientos tiene como objetivo:

1

Asegurar que todos los miembros de la organización sigan los mismos pasos y métodos.

2

Ayudar a identificar y eliminar ineficiencias, optimizando el uso de recursos y tiempo.

3

Mejorar la comunicación y colaboración entre diferentes departamentos y equipos.

4

Identificar y gestionar eficientemente los riesgos asociados a la Innovación.

5

Garantizar que los proyectos estén alineados con los objetivos y propósito de la empresa.



Estructura y Procesos de Innovación: Hitos 2024

En 2024, ILUNION Hotels ha realizado significativos avances en la estructura y los roles de gestión de la Innovación. Entre los hitos más destacados se encuentran:

- **Reorganización del Departamento de Innovación:** El área de Innovación ha sido reestructurada, dividiéndose en tres subáreas diferenciadas: Innovación, Tecnología y Gestión de Proyectos. Esta última, que anteriormente era una subsidiaria del área de Innovación, ha sido consolidada como un área independiente, reflejando su creciente importancia.
- **Consolidación de los Comités de Innovación:** Se ha llevado a cabo más de 60 comités de Innovación, involucrando a diversas áreas de negocio y embajadores de distintas zonas geográficas. Estos comités han sido fundamentales para fomentar la cultura de Innovación y el intercambio de ideas, promoviendo el desarrollo de nuevas soluciones de manera colaborativa.
- **Desarrollo de Roles:** Se ha incrementado el número de Líderes en Innovación y Embajadores, quienes desempeñan un papel crucial en la facilitación de la comunicación y la captura de tendencias en sus respectivos ámbitos. Este desarrollo ha permitido una mayor descentralización y efectividad en la implementación de iniciativas de Innovación.

Todos estos cambios han afianzado la posición del Área de Innovación de ILUNION Hotels en el Ecosistema de Innovación Interno del Grupo Social ONCE.





Cultura de Gestión de Proyectos:

Durante 2024, hemos dado un importante avance en la consolidación a nivel organizacional de una renovada cultura de proyectos. Este progreso ha sido posible gracias a la implementación de diversas iniciativas estratégicas que han fortalecido nuestra capacidad para gestionar y ejecutar proyectos de manera más eficiente y efectiva.

- **Implementación de ITM Platform:** Se ha implantado una herramienta de gestión de proyectos, que ha proporcionado mayor transparencia y eficiencia en la consecución de los objetivos. Esta herramienta ha sido clave para mejorar la gestión y seguimiento de los proyectos dentro de la organización.
- **Proyecto Da Vinci:** Se ha llevado a cabo una actualización significativa en el marco de gestión de proyectos, gracias al proyecto Da Vinci. Esta actualización ha permitido a la nueva área de gestión de proyectos establecer nuevas directrices y órdenes, mejorando así la eficiencia y efectividad de los proyectos.



Excelencia

Los procesos de Innovación de **ILUNION Hotels** están inspirados en tres modelos de gestión de reconocido prestigio en el ámbito internacional:



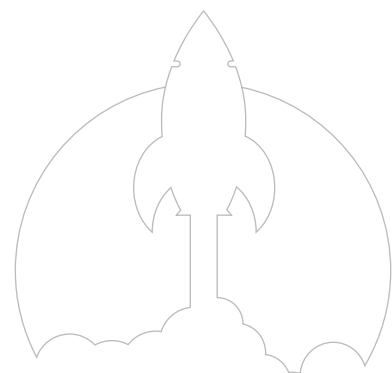
- **Modelo EFQM:** Este modelo, reconocido a nivel global, se enfoca en la excelencia de todos los niveles de la organización. Su implementación ha sido crucial para asegurar que los procesos de Innovación cumplan con los más altos estándares de calidad y eficiencia.



- **Modelo ISO 560001:** A lo largo de 2024, se ha trabajado intensamente para que los procesos de Innovación sean homologables y cumplan con los estándares establecidos por este modelo de gestión de la Innovación. Esto ha permitido a **ILUNION Hotels** alinearse con las mejores prácticas internacionales y mejorar continuamente sus procesos de Innovación.



- En 2024, el Sistema de Innovación de **ILUNION Hotels** ha recibido su primera Certificación internacional por el grupo **CEO Experts Advisory Council**.



05

TECNOLOGÍA Y CIBERSEGURIDAD

La **tecnología es un facilitador de los objetivos** de **ILUNION Hotels**, ayudando a todos las áreas de negocio y a todos los grupos de interés a alcanzar sus objetivos.

En **ILUNION Hotels** la tecnología tiene un **alcance transversal**, pensando siempre de manera holística y esforzándose por presentar la información de manera transparente a todos los empleados y grupos de interés para facilitar la comprensión de un complejo entramado tecnológico, con una clara vocación de ayudar a **tomar decisiones**.

Tecnología

La Tecnología en **ILUNION Hotels** está enfocada a la creación de valor al cliente interno y externo, con mecanismos eficientes para que su actividad principal sea aportar valor al negocio.



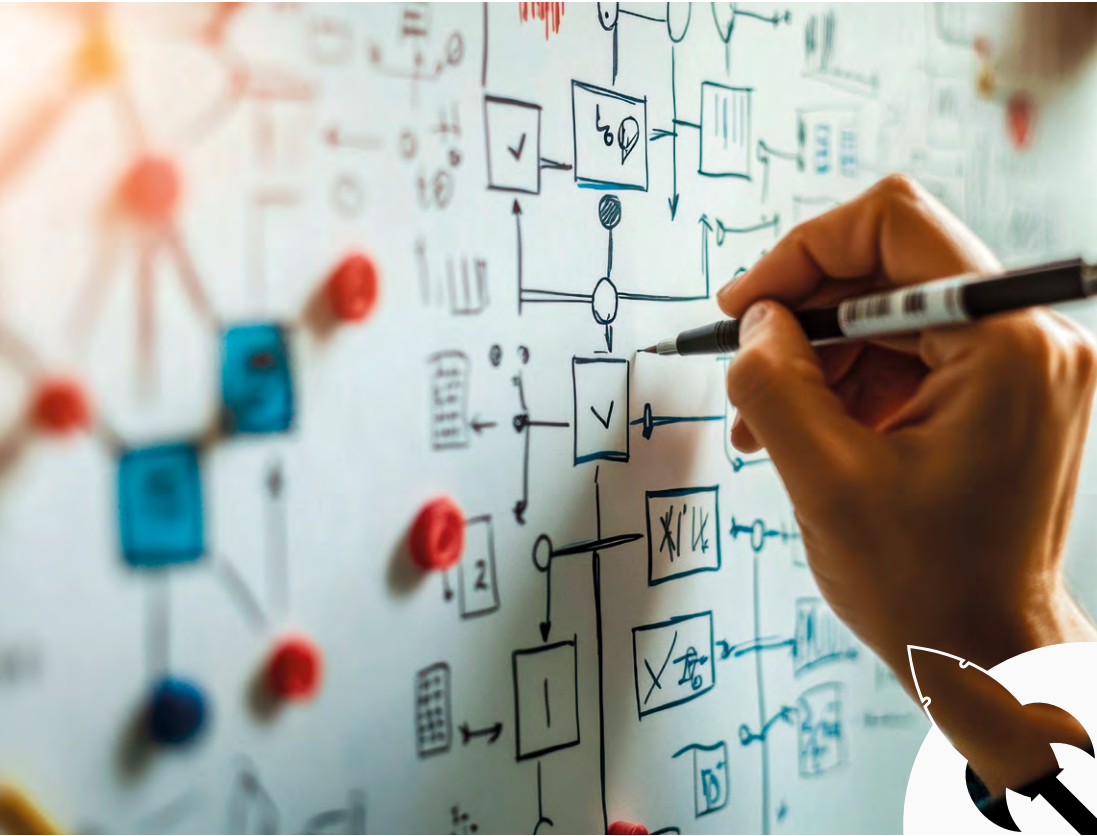
DAFO:

A través del DAFO se recogen las conclusiones obtenidas en el análisis interno y externo de la organización y el entorno que ha facilitado la elaboración del Plan Director de Tecnología. Las principales conclusiones del análisis son:

Oportunidades	Amenazas	Fortalezas	Debilidades
Implementación de tecnologías ya comunes en el sector (RMS, pasarela de pagos, gemelos digitales, P2P, MDM)	Perder competitividad por no estar a la vanguardia de la Innovación	Apalancamiento infraestructuras y capacidades Grupo Ilunion	Obsolescencia de algunos de los sistemas tecnológicos de la organización.
IA generativa	Complejidad creciente del ecosistema	Madurez digital de los Equipos	La gestión del día a día de la tecnología (Business as Usual) carece de un gobierno estructurado.
Hiperpersonalización a través de tecnología	Exigencias legales crecientes en el entorno turístico español.	Iniciativas de proyectos de IT desde las áreas de negocio	Deuda Técnica: Acumulación de proyectos y aspectos técnicos con escasa documentación asociada
Automatizaciones, desarrollos propios low code	Ciberseguridad	Importantes socios Tecnológicos	—
Exportación modelo de negocio (nuevos mercados, tecnología accesible)	—	Liderazgo organizacional de carácter innovador (apoyo del comité de dirección y CEO)	—

Plan Estratégico de Tecnología:

Con el fin de posicionar a **ILUNION Hotels** como un referente tecnológico en el sector hotelero, apoyando la estrategia de Innovación de la compañía, como elemento transversal a todas las áreas de negocio, se ha creado un **Plan de Tecnología para el periodo 2024-2027**.



El Plan de Tecnología tiene los siguientes enfoques:

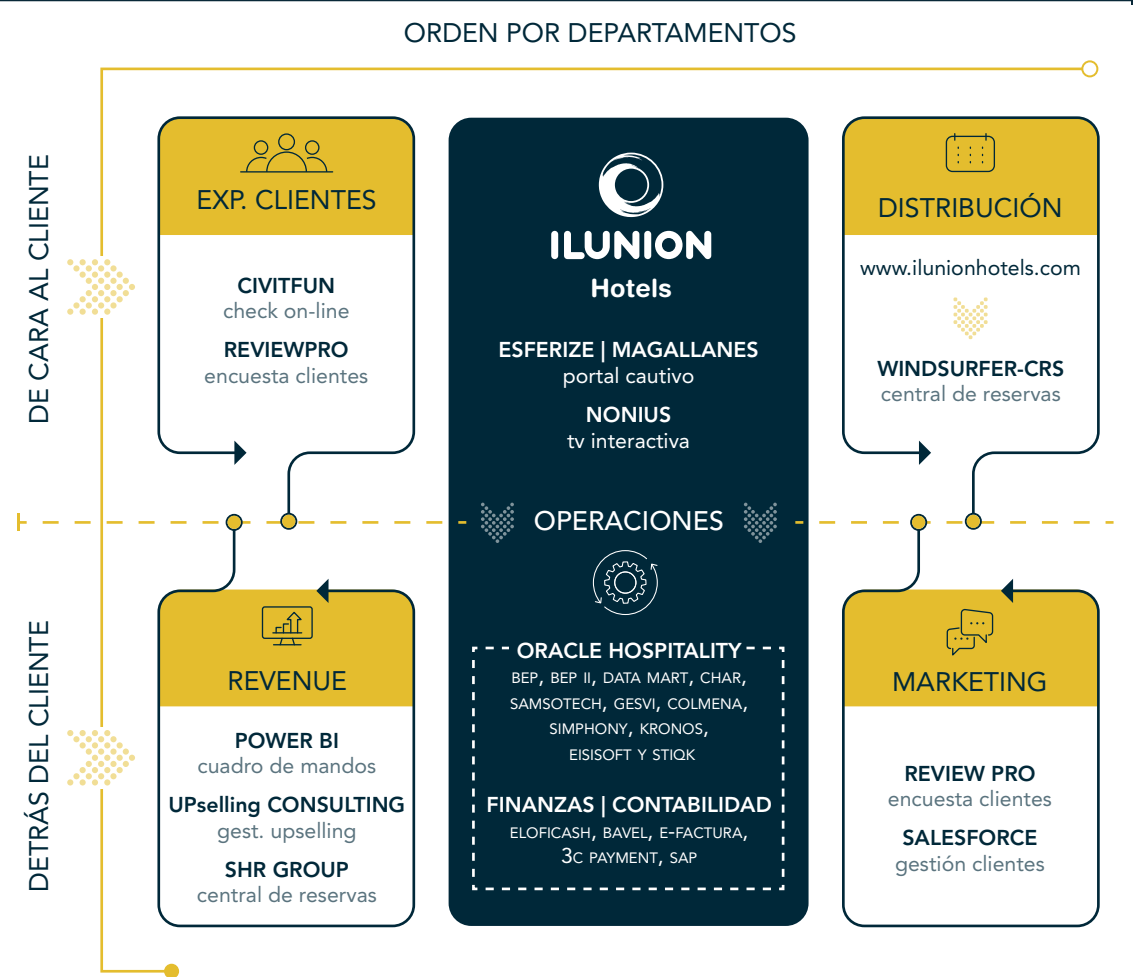
- **Ciberseguridad:** Enfoque resiliente con estrategias de prevención, formación y respuesta rápida para proteger sistemas y datos.
- **Co-Creación de Valor:** Seguimiento e implementación de la demanda del negocio e identificación de oportunidades externas.
- **Arquitectura Empresarial:** Diagnóstico de capacidades y cadena de valor para facilitar la toma de decisiones.
- **Gobierno de TI:** Estructura de gestión para cumplir estándares y necesidades del negocio, garantizando la Ciberseguridad.
- **Cultura de Tecnología e Innovación:** Facilitador de información con una visión transversal del ecosistema.
- **Eficiencia y Maximización de Recursos:** Uso eficiente y responsable de recursos tecnológicos, con controles y trazabilidad.

Ecosistema Tecnológico Líder:

ILUNION Hotels ha desarrollado un ecosistema tecnológico robusto y dinámico. Su enfoque en la Innovación y la colaboración con empresas de renombre internacional permite mantener operaciones eficientes y de alta calidad.



ECOSISTEMA TECNOLÓGICO



Ciberseguridad

La Ciberseguridad en ILUNION Hotels

La Ciberseguridad es un pilar estratégico en el gobierno de la tecnología de ILUNION Hotels que tiene como objetivo la protección del correcto funcionamiento de los sistemas informáticos de ILUNION Hotels y la información de las operaciones.

Para lograr la máxima protección, es fundamental implementar protocolos de seguridad robustos y fomentar una cultura de Ciberseguridad dentro de la empresa, promoviendo prácticas seguras para defenderse de las nuevas amenazas digitales.

Enfoque Estratégico: Plan de Ciberseguridad

La Ciberseguridad es un enfoque estratégico del Plan director de Tecnología y un proyecto del Plan Estratégico de la compañía.

Concienciar y prevenir sobre los riesgos y mejorar las acciones de defensa son un objetivo clave para mantener la seguridad de la información y los sistemas de ILUNION Hotels.

El objetivo del Plan de Ciberseguridad consiste en incrementar el nivel de madurez de la organización en cuatro áreas clave entre 2024-2027.

Indicador	Actual	Futuro (2025)
Global	2,05	2,44
Estrategia	2,43	2,90
Seguridad	2,06	2,37
Vigilancia	1,9	2,55
Resiliencia	1,86	2,16

*puntuaciones basadas sobre el marco CSFv5 que utiliza una escala de 0 a 5.



Los tres componentes clave del plan son los siguientes:

- **Política:**
 - **Qué es:** La política de Ciberseguridad establece las directrices y normas corporativas que deben seguirse para asegurar la protección de la información.
 - **Por qué es importante:** Su creación ha sido fundamental para crear un marco de referencia que guíe las acciones y decisiones en materia de seguridad.
- **Acciones de Prevención:**
 - **Qué es:** Se han definido acciones específicas de prevención en el sector de Hotels, como la implementación de políticas de seguridad y la realización de simulaciones de ciberataques.
 - **Por qué es importante:** Estas acciones son cruciales para minimizar los riesgos de ciberataques, detectar posibles vulnerabilidades y fortalecer las defensas de la empresa contra amenazas externas.
- **Acciones de Concienciación:**
 - **Qué es:** El plan incluye acciones de concienciación dirigidas a todos los empleados, como formación en Ciberseguridad a través de vídeos, infografías y webinars.
 - **Por qué es importante:** La concienciación es esencial para aumentar el conocimiento y la responsabilidad de los empleados en materia de seguridad informática, promoviendo una cultura de seguridad en toda la organización.

El Plan de Ciberseguridad incluye numerosas acciones que mejoran los indicadores en cada una de las dimensiones. Se comparan los indicadores con los promedios de la industria hotelera para posicionar a ILUNION Hotels como líder en seguridad en el sector.





Durante el año 2024 y dentro de la estrategia de concienciación y formación sobre Ciberseguridad, se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas y de sensibilización:

Acción	Cantidad
Webinar Anti-Phising	2
Envío de Boletín con curiosidades y CiberTips	12
Formaciones obligatorias	2
Webinar gestión de accesos y protección de datos	1
Ejercicio de Phising simulado	3
Simulacro de Ciberataque en la Organización	1
Webinar campañas Phising	1
Acciones de sensibilización en las Asambleas	5
Spotlight	3

Acciones Complementarias: Simulacro Ciberataque 2024

En marzo de 2024, ILUNION Hotels ha llevado a cabo primer y exitoso **simulacro de Ciberseguridad** para evaluar y mejorar nuestra capacidad de respuesta ante posibles ciberataques.

Este ejercicio consistió en simular un ataque cibernético en uno de nuestros hoteles, sin previo aviso sobre cuál sería el objetivo específico.

La simulación fue diseñada para poner a prueba nuestros planes de respuesta y la coordinación entre los diferentes equipos involucrados en la gestión de crisis.

Objetivos de la simulación

Observar la capacidad de respuesta, coordinación y toma de decisiones del Comité de Seguridad.

Concienciar sobre la existenciay ejecución de los planes y procedimientos, existentes actualmente en ILUNION, de identificación, escalado y gestión de situaciones de crisis.

Sensibilizar al Comité de Seguridad sobre los múltiples impactos (reputación, legal, operativo, financiero, etc.) que podría generar una situación de crisis.

Identificar aspectos susceptibles de mejora en los planes y procedimientos existentes, así como en la coordinación y ejecución de estos durante la gestión de crisis.

Evaluarla ejecución, acciones realizadas y decisiones tomadas por el Comité de Seguridad.

Algunas de las buenas prácticas y oportunidades de mejora detectadas son las siguientes:

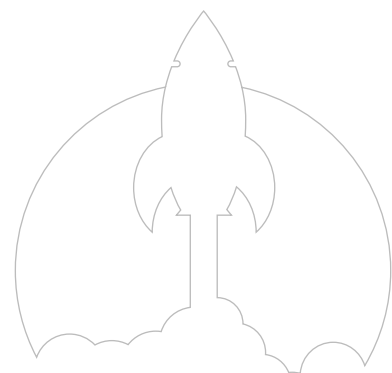
Buenas prácticas observadas:

- Conocimiento y organización: Los participantes demostraron un buen conocimiento del funcionamiento interno y una adecuada segmentación de tareas.
- Gestión de crisis: Se valoró la importancia de la recuperación técnica y reputacional, y se establecieron puntos de control para compartir información.

Oportunidades de mejora:

- Toma de decisiones: Mejorar la toma de decisiones en situaciones de incertidumbre.
- Comunicación: Reforzar la comunicación interna y externa y la transparencia en la información.





06

INTELIGENCIA DE DATOS

ILUNION Hotels tiene una marcada orientación hacia el **análisis de datos**. Este compromiso se basa en la aplicación sistemática de **estrategias avanzadas y herramientas analíticas**, que permite interpretar grandes volúmenes de datos, y redefinir nuestros procesos de toma de decisiones, consolidando así nuestra **posición de liderazgo en el sector hotelero**.

Cultura Data Driven

Estrategia Data

La estrategia Data de **ILUNION Hotels**, parte esencial del **Plan Estratégico**, busca convertirnos en una **compañía Data-Driven**, optimizando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente mediante decisiones basadas en datos precisos y modelos analíticos avanzados.

Objetivos

- **Mejorar la toma de decisiones** en todos los niveles organizativos con acceso a información precisa y actualizada.
- **Desarrollar una cultura basada en datos**, fomentando la toma de decisiones fundamentadas en análisis en lugar de intuiciones.
- **Incrementar la eficiencia operativa y rentabilidad**, optimizando procesos mediante insights extraídos del análisis de datos.
- **Fomentar la colaboración interdepartamental** a través de la democratización del acceso a la información.
- **Adoptar tecnologías de Business Intelligence (BI)** para posicionar a **ILUNION Hotels** como líder del sector hotelero en analítica avanzada.

Roles Data

Este año, el equipo Data ha **experimentado un crecimiento significativo**, reforzando la capacidad de la compañía para ejecutar su estrategia de datos. Además, se han incorporado figuras de soporte clave en otras áreas, como los **Data Stewards**, cuyo propósito es:

- **Garantizar la calidad, coherencia y accesibilidad de los datos** en toda la organización.
- **Supervisar la gobernanza de datos**, estableciendo estándares, nomenclaturas y validaciones.
- **Actuar como enlace entre los equipos de negocio y el área de BI**, asegurando que los datos responden a las necesidades estratégicas.

El equipo también cuenta con roles especializados como:

- **Data Analyst:** Genera insights a través del análisis de datos y la construcción de dashboards.
- **Data Engineer:** Diseña y mantiene la infraestructura de datos, asegurando su integración y escalabilidad.
- **Data Scientist:** Desarrolla modelos predictivos para anticipar tendencias y optimizar la estrategia.
- **Arquitectos de Datos:** Diseñan la estructura de almacenamiento y gobernanza de los datos.
- **Coordinador de BI:** Asegura la alineación de los proyectos de datos con las necesidades estratégicas de la empresa.

Modelo de Gestión

Para garantizar una ejecución eficiente de la estrategia, se han implementado se ha implementado un modelo de gestión y seguimiento, que consta de:

- **Levantamiento de Planes de Acción:** Identificación de áreas de mejora en cada departamento y definición de iniciativas para abordarlas.
- **Data Council Mensuales:** Encuentros periódicos donde se revisa el impacto de las iniciativas, el estado de la calidad de los datos y se alinean las prioridades estratégicas.

Indicadores

Actualmente contamos con:

- **87 Informes generados** en Power BI para las diferentes áreas de negocio con **404 Dashboards desarrollados** para optimizar la toma de decisiones de cada departamento.

Brill IAnt: Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial

La Hoja de Ruta de inteligencia artificial de **ILUNION Hotels**, **BRILL-IA-NT**, es un proyecto diseñado para guiar la **adopción de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA)** en la compañía.

Su objetivo principal es coordinar la implementación de **herramientas de IA** que resuelvan las necesidades de las distintas unidades de negocio, asegurando un impacto positivo y coherente con el ecosistema tecnológico de la empresa.

Este enfoque estructurado busca maximizar los **beneficios de la IA**, transformando la compañía a través de soluciones innovadoras.

El proyecto BRILL-IA-NT se desarrolla en varias fases, comenzando con la sensibilización y formación de los equipos sobre los conceptos clave de la IA y sus aplicaciones en el sector turístico y hotelero. A continuación, se identifican y validan las necesidades específicas de cada área, agrupándolas en casos de uso viables y técnicamente factibles. Posteriormente, se evalúan y priorizan estos casos de uso según criterios de facilidad de implantación, precio y alcance, para finalmente ejecutar los proyectos seleccionados.

Este proceso colaborativo y sistemático maximiza el potencial de la IA y además promueve la colaboración interdepartamental, asegurando que todas las partes estén involucradas desde el principio. De esta manera, **ILUNION Hotels** puede impulsar la **Innovación con Propósito**, mejorar la eficiencia y garantizar la integridad y seguridad de sus sistemas tecnológicos.



Objetivos de la Hoja de Ruta de IA en ILUNION Hotels

Esta iniciativa busca modernizar la infraestructura tecnológica de la compañía y fomentar una cultura de Innovación con Propósito y la mejora continua. Los objetivos específicos son:

Concienciar y Capacitar a los Equipos:

- Sensibilizar a los empleados sobre la relevancia de la IA en el contexto actual y su potencial transformador.
- Proporcionar formación continua para asegurar que los equipos estén bien equipados para utilizar las herramientas de IA de manera efectiva.

Seleccionar y Priorizar Casos de Uso:

- Identificar y evaluar los casos de uso más prometedores, basados en estudios y encuestas realizados en 2023 y 2024.
- Adoptar las tecnologías de IA más adecuadas para cada necesidad específica, asegurando una implementación coherente y ordenada.

Optimizar Operaciones y Potenciar el Conocimiento:

- Implementar soluciones de IA que mejoren la eficiencia operativa y optimicen los procesos internos, generando un impacto económico significativo.
- Utilizar la IA para obtener insights valiosos que faciliten una toma de decisiones más informada y mejoren la experiencia del cliente y del empleado.



Asegurar la Integridad y Seguridad Tecnológica:

- Integrar las soluciones de IA de manera coherente con los sistemas tecnológicos existentes, como SAP, Opera y Salesforce, minimizando vulnerabilidades y asegurando la Ciberseguridad.
- Implementar medidas robustas de Ciberseguridad para proteger los datos y garantizar la integridad de los sistemas, alineando las soluciones de IA con las políticas de seguridad de la empresa.

Fases del Proyecto

Sensibilización

La **primera fase**, es fundamental para preparar a la organización para la transformación tecnológica. En esta etapa, se llevaron a cabo presentaciones y formaciones dirigidas a las distintas áreas de negocio, el objetivo era familiarizar a los equipos con los conceptos clave de la IA y su relevancia en el sector turístico y hotelero.

Estas formaciones incluyeron temas como los tipos de IA (generativa y predictiva), su evolución y aplicaciones prácticas, además, se presentó un catálogo de casos de uso de IA implementados en otras empresas del sector, con el fin de inspirar a las distintas áreas sobre las posibilidades de esta tecnología. La sensibilización se realizó a través de diversos canales, como comités de Innovación, contenidos en el boletín interno de comunicación y presentaciones en asambleas generales, alcanzando a más de 300 personas en la organización. Esta fase ayudó a mitigar temores y resistencias al cambio, fomentando una actitud positiva hacia la tecnología.

Detención de Necesidades

La **segunda fase**, se centró en la **recopilación de necesidades específicas de cada área de negocio**, por lo que se solicitó a cada unidad que completara un formulario detallando las necesidades que podrían resolverse mediante IA en su departamento. Para apoyar esta detección, se entregó un catálogo de casos de uso agrupados por áreas de negocio, como gestión de currículums, precios dinámicos, análisis de cuentas de resultados y mantenimientos predictivos. Las necesidades recogidas abarcaron una variedad significativa de áreas, permitiendo una visión integral de los desafíos y oportunidades en la organización.



Validación de Necesidades

Este proceso incluyó la **validación técnica** de las necesidades y su conversión en casos de uso viables y técnicamente factibles. Las necesidades validadas fueron transferidas al Área Corporativa de Sistemas del **Grupo ILUNION** para su evaluación y propuesta de soluciones adecuadas, esta colaboración aseguró que las soluciones propuestas fueran tanto prácticas como efectivas.

Evaluación y Priorización Técnica

La siguiente fase, implicó la agrupación de los casos de uso por tecnología y viabilidad como generación de contenido, chatbots y análisis predictivos. Se aplicaron criterios de facilidad de implantación, coste y alcance para priorizar los casos de uso según su relevancia y beneficio potencial. Los proyectos seleccionados fueron presentados al comité de dirección para su aprobación y calendarización, asegurando una implementación ordenada y eficiente.

Ejecución de Proyectos Priorizados

Algunos de los **proyectos** más emblemáticos **basados en Inteligencia Artificial** que se han implementado o están en proceso de implementación en el último año, están transformando significativamente las operaciones diarias de los hoteles y el soporte proporcionado desde los servicios centrales. Estos proyectos optimizan la eficiencia operativa, mejoran la calidad del servicio y la experiencia del cliente, posicionando a **ILUNION Hotels** a la vanguardia de la Innovación en el sector hotelero.



CHAT BOT
INTERNO



CREACIÓN
DE CONTENIDOS



GESTIÓN
DE RESIDUOS



CONSERJE
DIGITAL



GESTIÓN
DE CVS



TRADUCCIÓN
SIMULTANEA



GESTOR
DE PROYECTOS



ROOM
LAB



RMS
SYSTEM



PREDICCIONES
ANALÍTICAS



Acciones Complementarias a la Hoja de Ruta de IA

Formación y Sensibilización:

- Talleres de sensibilización sobre el uso de la IA para todos los niveles de la organización.

Nombramiento de Champions de IA:

- Identificación de empleados motivados para impulsar la adopción de herramientas de IA en sus áreas.

Adopción de M365 Copilot:

- Talleres específicos sobre el uso de aplicaciones y funciones de M365 Copilot para mejorar la eficiencia.

Celebración de Comités de IA:

- Reuniones regulares con distintas áreas para alinear proyectos y expectativas de IA.

Benchmarking con Proveedores Tecnológicos:

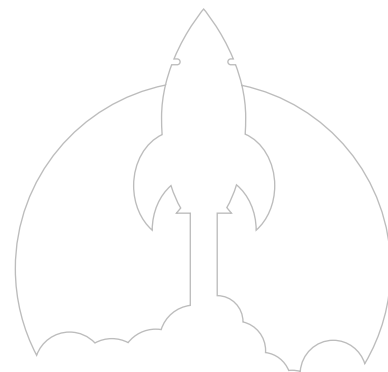
- Actividades de benchmarking con líderes tecnológicos como Google, Microsoft, Telefónica y Salesforce.

Benchmarking con Aliados:

- Colaboración y compartición de soluciones con aliados estratégicos como Iberostar y W2M.

Observatorio de Tendencias:

- Análisis de tendencias emergentes en IA para anticiparse a cambios tecnológicos.



07

ECOSISTEMA INNOVADOR

ILUNION Hotels colabora con sus grupos de interés mediante un **modelo de Innovación abierta** para enfrentar los desafíos actuales, prepararse para la incertidumbre y fomentar la Innovación.

La Innovación abierta es una forma de interacción que multiplica los resultados y optimiza las relaciones 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 diálogos, colaboraciones y alianzas que buscan generar un valor social, medioambiental, económico o ético tangible para los grupos de interés

Ecosistema X-Pace

X-Pace es el nombre que se ha dado al Ecosistema de Innovación de **ILUNION Hotels**. Bajo esta marca, colabora con los grupos de interés a través de un modelo de Innovación abierta para resolver los retos a los que se enfrenta, e impulsa la **#InnovACCIÓN** a través de la cocreación.

“SPACE” simboliza un **espacio específico donde se puede desarrollar la Innovación**. El espacio representa un ecosistema inclusivo y holístico que engloba a todos los miembros de la comunidad de Innovación de la organización y todas las facetas de la Innovación con Propósito, desde la ideación hasta la implementación.

La X tiene un significado multifacético:

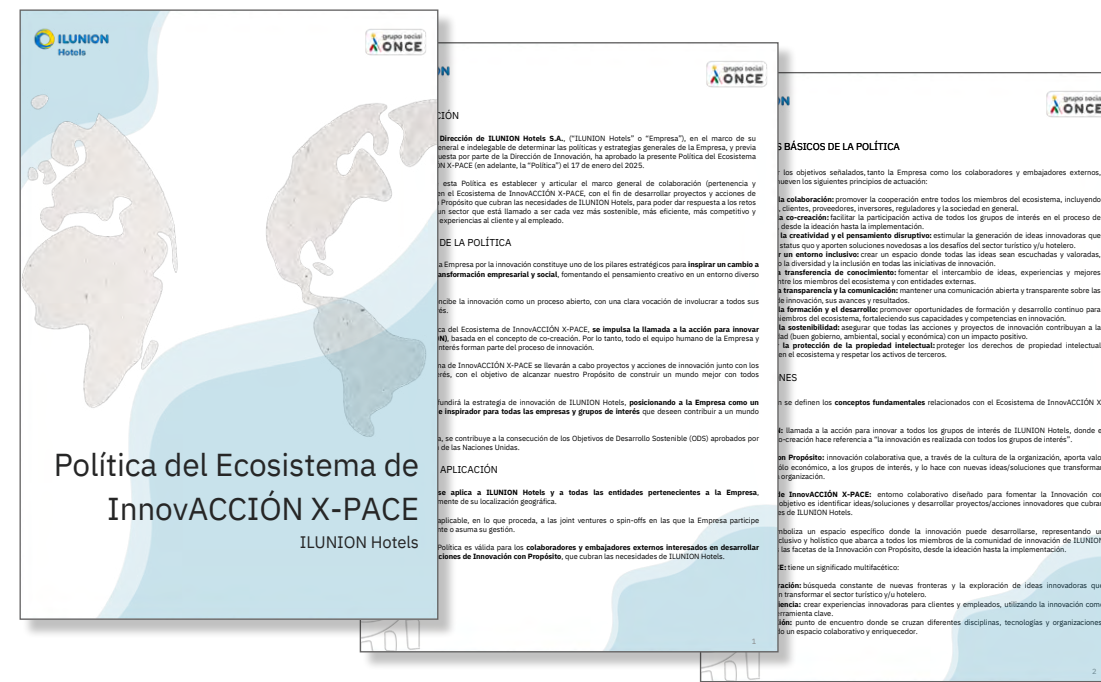
- **eXploración:** búsqueda constante de nuevas fronteras y la exploración de ideas innovadoras que pueden transformar la industria turística.
- **coneXión:** punto de encuentro donde se cruzan diferentes disciplinas, tecnologías y organizaciones, creando un espacio colaborativo y enriquecedor.
- **eXperiencia:** crear experiencias para los clientes y empleados, utilizando la Innovación como una herramienta clave.



Política Ecosistema ILUNION Hotels

En 2024, **ILUNION Hotels** ha publicado su Política de Desarrollo de Ecosistema de Innovación. Un documento que establece todas las acciones relacionadas con los Objetivos, Componentes, Beneficios esperados y herramientas de control y seguimiento del Ecosistema de Innovación de **ILUNION Hotels**.

En este capítulo se explican los principios, objetivos, roles y ámbitos de colaboración sujetos a esta política:



Objetivos del Ecosistema X-Pace

- **Fomentar la Innovación:** Crear un entorno donde las ideas innovadoras se identifiquen y se implementen eficazmente.
- **Colaboración:** Facilitar la colaboración entre empleados, clientes y socios estratégicos externos para generar valor compartido.
- **Formalizar el ecosistema:** Desarrollar un ecosistema de Innovación estructurado y eficiente.
- **Posicionamiento de marca:** Comunicar la relevancia de la Innovación en la identidad corporativa.
- **Llamada a la acción:** Atraer socios que permitan co-crear en los proyectos de Innovación.

Roles del Ecosistema X-Pace: Personas

En el Ecosistema de Innovación de **ILUNION Hotels**, se han definido diversos roles que facilitan y promueven la Innovación dentro de la organización. Estos roles se pueden clasificar en dos categorías principales: Perfiles Internos y Perfiles Externos.

Perfiles Internos

- **Comité:** Definen la visión estratégica y lideran la implementación de innovaciones.
- **Embajadores:** Transmiten la estrategia de Innovación entre su área y el área de Innovación, asegurando que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos de Innovación.
- **Innolideres:** Lideran proyectos de Innovación en cada área, asegurándose de realizar pilotos e introducir las innovaciones en la empresa.
- **Pioneros:** Incluyen a los directores de hoteles, directores de zona y directores de central, quienes definen la visión estratégica y lideran la implementación de innovaciones.
- **Dinamizadores:** Conectan toda la comunidad de Innovación, fomentando el intercambio y el liderazgo constante dentro de la red de Innovación.
- **Impulsores:** Jefes de departamentos de hoteles y jefes de central que identifican, gestionan e implementan las innovaciones en sus respectivas áreas.
- **Creadores:** Personal operativo y técnicos de central cuya experiencia y conocimiento son fundamentales para identificar áreas de mejora y proponer innovaciones.
- **Mentores:** Lideran y facilitan desde el área de Innovación, guiando y apoyando las iniciativas de Innovación en toda la organización.

Perfiles Externos

- **Colaboradores y Embajadores Expertos:** Personas u organizaciones externas que apoyan y colaboran en las iniciativas de Innovación, facilitando su implementación y aportando nuevas perspectivas y recursos.

En resumen, los principales benefactores de las acciones de estos roles son todos los Grupos de Interés, con un enfoque principal en cumplir las expectativas de Clientes y Empleados. La colaboración entre estos perfiles internos y externos asegura que la Innovación en **ILUNION Hotels** sea inclusiva, efectiva y alineada con las necesidades y expectativas de todos los involucrados



Personas

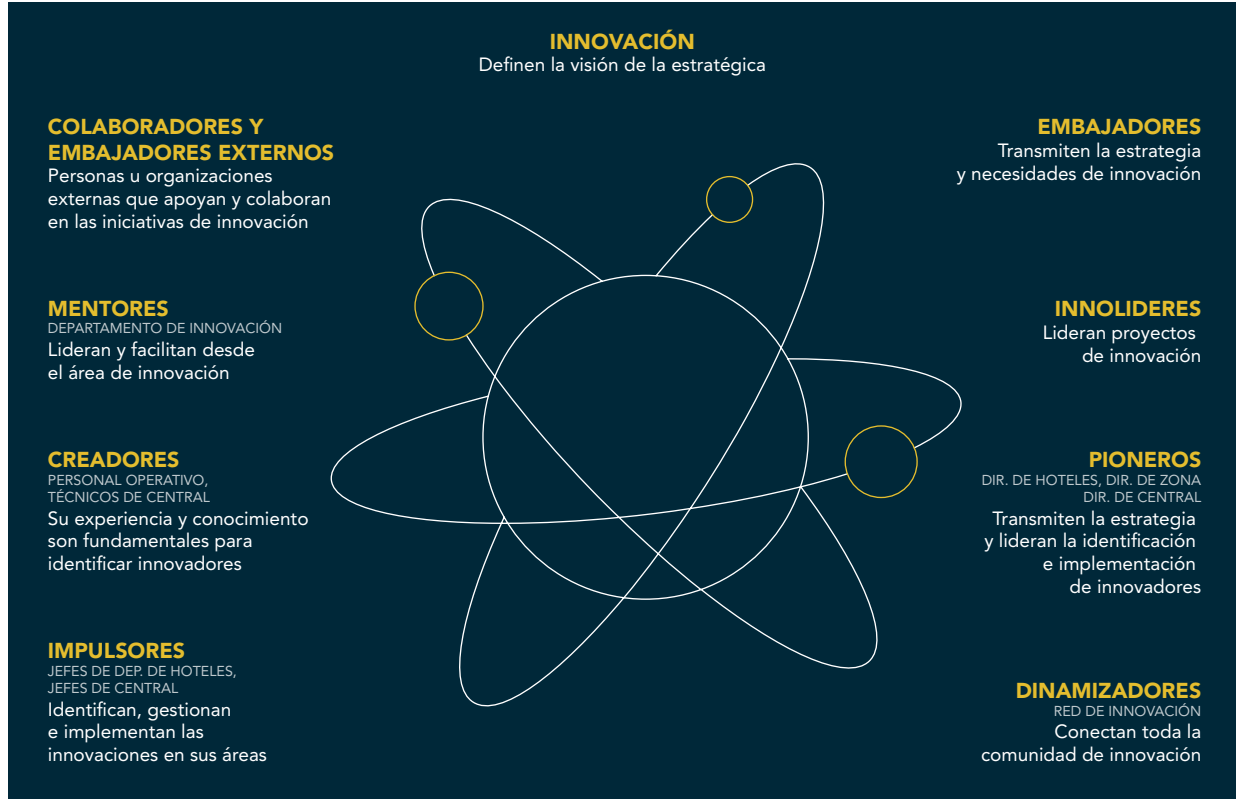
El bienestar de nuestros empleados es una de las principales prioridades de la organización. Esta filosofía se refleja en la manera en que el área de Innovación interactúa con la plantilla de **ILUNION Hotels**.

Como primer grupo de interés, el enfoque principal de nuestras acciones hacia las personas es la comunicación bidireccional. Desde el área de Innovación, se comparten iniciativas y se fomenta el desarrollo de una cultura de Innovación interna, construyendo de manera abierta el modelo de Innovación de la organización.

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.



Embajadores de Innovación

Gracias a su conocimiento y experiencia en sus respectivas áreas de trabajo, los Embajadores de Innovación **proporcionan apoyo bidireccional y actúan como guías para fomentar la Innovación.** Facilitan la transmisión de conocimientos y la integración de la cultura de Innovación en sus áreas.

En 2024, han continuado compartiendo información y contribuyendo desde su perspectiva de expertos, creando una dinámica de intercambio de información en ambas direcciones.

Innolíderes

Los Innolíderes son los encargados de gestionar **los proyectos de Innovación** en **ILUNION Hotels**, convirtiéndose así en los referentes de Innovación para cada proyecto específico. Forman parte del área de negocio que más se beneficia del desarrollo de dicho proyecto a solución.

En 2024, la cantidad de Innolíderes ha aumentado significativamente en **ILUNION Hotels.**



Cientes

La comunicación con los Clientes es esencial en **la gestión de Grupos de Interés.** La perspectiva de Innovación, las ideas y sugerencias de los clientes ayudan a comprender mejor sus necesidades, ajustar los productos y servicios ofrecidos y mantener una retroalimentación valiosa que se traduce en mejoras continuas en los procesos y operaciones.

Durante el año 2024 hemos continuado preguntando a los clientes su visión sobre la Innovación y sus expectativas. Puedes recuperar Información más detallada en el apartado de Diagnóstico de Innovación de esta memoria de Innovación.

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 fortalece la reputación corporativa, fomenta la confianza mutua e 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.

Ámbito Académico.

Colaborar con el ámbito académico permite el **acceso a investigaciones avanzadas y conocimientos especializados.** Facilita la transferencia de tecnología y la aplicación práctica de teorías académicas, impulsando un desarrollo de soluciones innovadoras. Además, fortalece la relación entre la industria y la academia, creando un entorno propicio para el crecimiento y la competitividad.

Además, se ha establecido convenios con diversos centros educativos de Postgrado, permitiendo ofrecer prácticas profesionales a estudiantes que aportan nuevas ideas y talentos a la organización y terminan siendo **embajadores de la marca y modelo de Innovación de ILUNION Hotels.**

Stanford – Social Innovation Review / Universidad de Monterrey

A través de la Universidad de Monterrey hemos mantenido un diálogo con Stanford Social Innovation Review, una de las principales plataformas de referencia en Innovación social a nivel global.

Durante el año 2024, nos dimos cuenta de que ya contábamos con un documento base sobre nuestro modelo de negocio social innovador y con una trayectoria de más de 30 años de experiencia generando valor a través de la Innovación.

Esta reflexión coincidió con el décimo aniversario de la marca **ILUNION Hotels** lo que nos reafirmó en la importancia de plasmar nuestra evolución y aprendizajes en un caso de referencia.



Con este fin, hemos abierto un grupo de trabajo con ambas entidades para publicar a lo largo de 2025 un caso sobre el Modelo de Innovación de **ILUNION Hotels** que explique la historia de la organización, los pasos y transformaciones que ha ido viviendo a lo largo de su historia (y que se pueden ver en el capítulo de Estrategia de esta Memoria de Innovación) y hacer reflexionar al lector sobre cuáles pueden ser las próximas transformaciones de la organización.

Este trabajo es clave para **ILUNION Hotels**, ya que nos ha permitido estructurar y dar visibilidad a nuestra trayectoria innovadora, además de reflejar cómo la Innovación ha sido una de las claves del desarrollo de esta organización desde sus inicios.



LES Roches

Les Roches es **una de las mejores escuelas internacionales del mundo** especializada en Dirección Hotelera y Turismo.

Durante el año 2023 desde **ILUNION Hotels** ya se colaboró con esta entidad académica con la celebración de diversas sesiones de concienciación sobre la Innovación en el sector turístico y hotelero.

En 2024, esta colaboración ha continuado con el desarrollo de dos proyectos de construcción muy interesantes para ambas partes:

- En enero de 2024 se finalizó una nueva edición de mentorización por parte de ILUINON Hotels de distintos proyectos de Innovación de estudiantes de esta escuela académica.
- Durante este 2024, **ILUNION Hotels** y Les Roches han desarrollado en colaboración el primer Barómetro del Estado de la Innovación en el sector hotelero cuyos resultados presentamos en el capítulo de Inteligencia Competitiva de esta memoria. Esta acción ha tenido una gran repercusión en medios de comunicación nacionales e internacionales.
- **ILUNION Hotels** y Les Roches han compartido panel de ponentes en diversas mesas para eventos de Innovación como el South Summit o el III Global Summit de **ILUNION Hotels**.

London South Bank Universty

En una reciente reunión con Peter Nimmo de London South Bank University, **ILUNION Hotels** presentó su modelo de **#InnovACCIÓN** y exploró la posibilidad de integrar a la universidad en su ecosistema de **#InnovACCIÓN X-PACE**. Peter Nimmo, miembro del Grupo de Investigación del Comportamiento en la Escuela de Negocios, cuenta con una amplia experiencia tanto académica como empresarial en la promoción de aspectos sociales de manera innovadora en el ámbito empresarial.

En el marco de esta colaboración, se han definido varias líneas de acción, incluyendo la participación en investigaciones conjuntas con investigadores ingleses especializados en aspectos sociales y empresariales, y la promoción del modelo de Innovación social en diversos programas y redes de expertos. **Esta colaboración abre grandes oportunidades para seguir inspirando** con el modelo de **#InnovACCIÓN** y crear un impacto positivo en el sector académico y empresarial a nivel internacional.

Para **ILUNION Hotels**, esta colaboración es fundamental ya que permite identificar y fomentar los factores clave que permiten que la Innovación ayude a las empresas a equilibrar objetivos sociales y económicos. Además, se busca formar parte de una red de expertos académicos y empresariales en Innovación social, así como difundir el modelo de Innovación social en programas ejecutivos organizados por la universidad o en colaboración con organizaciones gubernamentales que financian el crecimiento de medianas empresas.

Instituto de Empresa IE

ILUNION Hotels ha iniciado una colaboración con el Centro de Innovación Social y Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) para promover el modelo de Innovación con Propósito.

El Instituto de Empresa es una institución educativa de renombre, conocida por su enfoque en la formación de líderes empresariales y su compromiso con la sostenibilidad y la Innovación social.

Para **ILUNION Hotels**, esta colaboración es esencial ya que permite alinear sus iniciativas de **#InnovACCIÓN** con los objetivos del Centro de Innovación Social del IE. Ambas organizaciones comparten una visión común de **promover el bienestar social a través de prácticas innovadoras**. Entre las iniciativas a desarrollar se incluyen la organización de mesas de debate sobre Innovación con Propósito, la participación en un máster enfocado en la transformación de negocios y la realización de prácticas para estudiantes del IE en el área de Innovación de **ILUNION Hotels**.

Esta colaboración abre grandes oportunidades para seguir inspirando con el modelo de **#InnovACCIÓN** y crear un impacto positivo significativo en los grupos de interés, fomentando el cambio necesario en la siguiente generación de líderes innovadores con propósito.

Hosteltur Academy

ILUNION Hotels ha estado presente en el ciclo de conferencias Hosteltur Academy 2024 celebrando una masterclass titulada **#InnovACCIÓN: de la digitalización a la estrategia de Innovación en el sector hotelero**, liderada por **Carlos Bello**, director de Innovación de **ILUNION Hotels**. Esta sesión se ha dirigido a profesionales y líderes del sector hotelero, que han tenido la oportunidad de ver cómo desde **ILUNION Hotels** se impulsa la Innovación en cada nivel de la gestión hotelera.

Hosteltur Academy es una plataforma reconocida por su **compromiso con la formación y el desarrollo profesional** en el sector turístico, que bajo el paraguas del medio de comunicación Hosteltur ofrece contenidos de alta calidad y relevancia para los profesionales del sector.



Otras Entidades Académicas

Además, se han realizado acciones de concienciación con otras entidades académicas referentes a nivel nacional e internacional como son:

- Universiteit Antwerpen
- ESIC
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Carlos III de Madrid
- Y otras



Asociaciones e Instituciones

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

ONU Turismo

ONU Turismo, también conocida como la Organización Mundial del Turismo (OMT), es una agencia especializada de las Naciones Unidas que se dedica a la promoción de un **turismo responsable, sostenible y accesible para todos**. Su misión es fomentar el turismo como un motor de crecimiento económico, desarrollo inclusivo y sostenibilidad ambiental.

Para una cadena hotelera como **ILUNION Hotels**, la colaboración con ONU Turismo permite acceder a una red global de expertos y recursos que impulsan las iniciativas y ayudan a implementar prácticas innovadoras y sostenibles.

En Otoño de 2024, la Dirección de Innovación ha mantenido una reunión con Antonio López de Ávila, Director de Innovación de ONU Turismo, y Alejandra Cruz García para explorar nuevas áreas de colaboración. Durante este encuentro, ade-

más de compartir la estrategia de Innovación de la cadena hotelera, se han discutido diversas iniciativas que prometen **impulsar la Innovación con propósito** en el sector turístico. Este hito es fundamental para el objetivo de promover un turismo más inclusivo y sostenible.

Comisión Europea

Un año más, **ILUNION Hotels** participa como mentor del programa Women Leadership Program de la European Commission, cuyo objetivo es promover **la participación de las mujeres en el liderazgo de las empresas tecnológicas e innovadoras**.

El European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA), programa de Innovación insignia de la Comisión Europea, promueve con dicho programa el liderazgo de mujeres innovadoras a través del apoyo, la inspiración y el empoderamiento de las mujeres que son CEO en empresas innovadoras.

Todavía hay un **50%** menos de iniciativas de medio y alto valor tecnológico lideradas por mujeres que por hombres, lo que supone una importante brecha en el emprendimiento de alto valor añadido.

La falta de referentes femeninos en este sector sigue siendo uno de los principales motivos por los que muchas mujeres no dan el paso. Por ello, para que haya más mujeres con la ambición de emprender es fundamental visibilizar a las mujeres en el emprendimiento innovador.

Este programa está alineado con el propósito de **ILUNION Hotels** al **reducir las desigualdades** en los puestos de liderazgo de empresas innovadoras.



Madrid Puentes de Talento

ILUNION Hotels ha participado en el programa “Puentes de Talento”, organizada por el Ayuntamiento de Madrid.

La participación en “Puentes de Talento” permite a **ILUNION Hotels** compartir su modelo de negocio y estrategia de Innovación con jóvenes emprendedores iberoamericanos, potenciando el intercambio de ideas y experiencias.

Esta iniciativa busca que estos profesionales actúen como nexos y conectores, transmitiendo el valor y el potencial de **ILUNION Hotels** como una **organización comprometida con la Innovación** y Madrid como una ciudad puntera y de oportunidades.

Segittur

Segittur es una entidad destacada en el ámbito de la Innovación y el desarrollo tecnológico en el sector turístico, reconocida por su liderazgo y experiencia en la **promoción de proyectos innovadores**.

ILUNION Hotels ha tenido el placer de reunirse con Carlos Romero, Director de I+D+i de Segittur, para debatir sobre posibles sinergias de colaboración y presentar la estrategia de Innovación con Propósito de **ILUNION Hotels**. Durante el encuentro, se exploraron diversas áreas de colaboración que prometen impulsar la Innovación en el sector turístico.

Para **ILUNION Hotels**, esta colaboración es esencial ya que permite organizar proyectos con socios que promuevan el concepto de Innovación en el sector Turístico, apoyar en la difusión del concepto de Innovación con Propósito a través de comunicados y acciones de formación, y participar en el grupo de

trabajo de Innovación de Segittur. Esta colaboración abre grandes oportunidades para seguir inspirando con el modelo de **#InnovACCIÓN** y crear un impacto positivo en el sector turístico.

Madblue 2024

Madblue Impact Summit es un evento reconocido por reunir durante dos días a emprendedores con las soluciones más innovadoras, inversores, organizaciones e instituciones, actores clave de la economía, reguladores y empresas.

Durante el evento, Carlos Bello, director de Innovación de **ILUNION Hotels**, ha participado como miembro del jurado de expertos de la competición de startups. Esta participación ha permitido a **ILUNION Hotels** aportar su conocimiento sobre cómo la Innovación promueve el propósito de las empresas.



Tourespaña y Nikken Sekkei

ILUNION Hotels organiza una jornada de intercambio de conocimientos y experiencias en diseño inclusivo con Nikken Sekkei: destacada empresa de construcción japonesa, reconocida en España por su participación en la reforma del Spotify Camp Nou.

En el marco de este encuentro, se ha organizado una visita técnica al Hotel ILUNION Atrium, hotel emblema y laboratorio de Innovación de la cadena, donde se han abordado temas relacionados con el **diseño inclusivo** y compartido mejores prácticas y experiencias.

Esta colaboración refuerza la posición de **ILUNION Hotels** como **referente en Innovación, accesibilidad e inclusión** con partners de prestigio también a nivel internacional.

Thinktur

Desde 2024, **ILUNION Hotels** forma parte de la plataforma Thinktur, plataforma Tecnológica del Turismo, una entidad que promueve la Innovación y el desarrollo tecnológico en el sector turístico mediante la **difusión e implantación de la tecnología, Innovación y prácticas sostenibles**.

Para **ILUNION Hotels** participar en esta plataforma es una oportunidad de trabajar en red con otros actores del sector para inspirar con sus prácticas innovadoras y contribuir a la internacionalización del sector turístico y hotelero.



Corresponsables

ILUNION Hotels ha publicado un artículo en la revista Corresponsables sobre la adopción de la Inteligencia Artificial en la compañía. Corresponsables es un medio de comunicación líder y referente en el ámbito de **la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad**.

Para **ILUNION Hotels**, esta publicación es fundamental porque permite compartir con un público amplio cómo la empresa está integrando tecnologías avanzadas para **mejorar sus operaciones y servicios**.

En el artículo, se detallan las estrategias y aplicaciones específicas de la IA en la compañía, subrayando los beneficios para empleados y clientes y el impacto positivo que la tecnológica está teniendo en la industria hotelera.



Empresas

Colaborar y dialogar con empresas es crucial para **impulsar la Innovación**, permite el intercambio de ideas y recursos que pueden generar soluciones creativas y efectivas. Esta sinergia acelera **el desarrollo de nuevas tecnologías y procesos** y fortalece las relaciones comerciales y fomenta un entorno de crecimiento mutuo. La colaboración empresarial facilita la adaptación a los cambios del mercado y mejora la competitividad.

Palladium Hotel Group

Palladium Hotel Group es una destacada cadena hotelera reconocida por su compromiso con la Innovación y la excelencia en el sector turístico. Su enfoque en la mejora continua y la implementación de tecnologías avanzadas los convierte en un referente clave para **ILUNION Hotels**.

La Dirección de Innovación de **ILUNION Hotels** ha mantenido un encuentro con José Hernández Bautista, Director de Innovación Operacional y Entrega de Marca Global en Palladium Hotel Group.

En este encuentro, además de compartir la estrategia de Innovación de **ILUNION Hotels**, se han discutido diversas estrategias y sinergias para impulsar la Innovación y la techno-

logía en el sector hotelero y compartido las necesidades de ambas cadenas hoteleras y cómo se están abordando en cada una de las empresas.

Entre los temas comentados, destacaron **la digitalización y optimización tecnológica** para evaluar y mejorar soluciones tecnológicas, así como la colaboración en proyectos futuros que promuevan la Innovación identificando necesidades comunes para intercambiar información, estrategias y acciones posibles.

NH

En 2024, **ILUNION Hotels** ha llevado a cabo reuniones y **acciones de benchmarking** con equipos de la cadena hotelera NH. El objetivo principal de estos encuentros ha sido el desarrollo de nuestro proyecto Room LAB. A través de estas reuniones, hemos tenido la oportunidad de aprender de otras cadenas que lideran la implementación de equipos de atención al cliente asistidos por voz.

B&B Hotels

B&B HOTELS es una cadena hotelera reconocida por su enfoque en la calidad y la Innovación en el sector de la hospitalidad. Con una fuerte presencia en España y Portugal, se destaca por su **compromiso con la seguridad y la satisfacción del cliente**.

Durante 2024, se ha mantenido un encuentro con Ana Fernández de Bobadilla, Chief Information Officer de B&B HOTELS Spain & Portugal, para explorar sinergias y oportunidades de colaboración entre las organizaciones, relacionadas con Innovación y Ciberseguridad.

Este encuentro ha permitido a **ILUNION Hotels** identificar áreas clave donde poder trabajar juntos para impulsar la formación y concienciación de Ciberseguridad en las empresas del sector.



ILUNION Hotels: Tratado de Innovación

ILUNION Hotels ha publicado en su web y en la Newsletter corporativa un tratado de Innovación titulado “De la creatividad a la Innovación para desarrollar la sostenibilidad empresarial”. La Newsletter está dirigida a clientes y contactos de la organización.

El contenido del tratado aborda varios aspectos fundamentales, como la observación del entorno para resolver problemas, utilizando el método de pensamiento de los seis sombreros de Edward de Bono, y la importancia del éxito de mercado para considerar una idea como una verdadera Innovación, según Peter Drucker. Además, se subraya la Innovación con propósito como motor del cambio social empresarial, siguiendo los principios de Gary Hamel.

Para **ILUNION Hotels**, esta publicación es esencial porque permite compartir con su audiencia cómo la empresa fomenta un entorno propicio para la creatividad y la Innovación, elementos clave para el desarrollo sostenible empresarial. El tratado destaca la importancia de la curiosidad como origen de la creatividad y la necesidad de un ambiente que valore la experimentación y el aprendizaje continuo.

Tecnohotel

ILUNION Hotels ha publicado un artículo en Tecno Hotel sobre su estrategia de Innovación. Tecno Hotel es una revista destacada en el sector hotelero y tecnológico.

Para **ILUNION Hotels**, esta publicación es importante porque permite compartir con un público especializado cómo la empresa interpreta la Innovación como un factor intrínseco a la creación de soluciones sostenibles que respondan a los grandes retos globales y específicos del sector hotelero y empresarial. La publicación refuerza el compromiso de **ILUNION Hotels** con la Innovación y la sostenibilidad, inspirando a otras empresas y grupos de interés a seguir su ejemplo.

En el artículo se describen las principales acciones realizadas en 2023, como la diagnosis del estado de Innovación, la definición de la política de Innovación y la actualización del plan de Innovación.

Esta iniciativa refleja el liderazgo de **ILUNION Hotels** en la transformación del sector hotelero, destacando su compromiso con la creación de valor, la transferencia de conocimiento, la atracción de talento y la promoción del espíritu innovador.



Olivia Global

Olivia Global es una consultoría estratégica especialista en procesos de transformación organizacional.

ILUNION Hotels ha participado en una sesión inspiradora sobre transformación e Innovación junto a destacados líderes de diversas industrias, organizada por **Olivia Global**. Esta colaboración ha permitido un enriquecedor intercambio de ideas y estrategias para aprender del cambio en las organizaciones.

La sesión abordó temas cruciales como la importancia de la Innovación en el sector de la salud, la transformación digital en el sector asegurador, y la relevancia de la cultura organizacional en la implementación de cambios efectivos dentro de las empresas del sector financiero.

Para **ILUNION Hotels**, esta colaboración es clave porque permite avanzar en la transformación de la organización, alineándose con su propósito de Innovación y mejora continua.

Open Expo Europe

ILUNION Hotels ha participado en el evento **Open Expo Europe**, donde **Juan Rodríguez Tornos** presentó la **Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial**. Este evento ha reunido a expertos y líderes del sector tecnológico para discutir y compartir avances en el ámbito tecnológico.

Como se explica en el capítulo de esta memoria dedicada a este proyecto, el enfoque de esta presentación ha sido exponer la importancia que ha tenido la formación continua y la concienciación en la adopción de herramientas con IA en la organización.

Barcelona ITHF

ILUNION Hotels ha participado en el **International Hotel Technology Forum (ITHF)**, un evento que reunió a más de 150 asistentes y líderes visionarios de la industria hotelera.

En este foro, **Carlos Bello**, director de Innovación de **ILUNION Hotels**, presentó el caso de éxito **#InnovACCIÓN: Hoja de Ruta para evolucionar de la Digitalización hacia una Estrategia de Innovación en el sector hotelero**.

Durante la sesión, se destacaron tres aspectos clave: la definición de un plan de Innovación que vaya más allá de las estrategias de digitalización, las palancas de Innovación necesarias para garantizar una implementación exitosa de una cultura de Innovación, y ejemplos de acciones y proyectos para apoyar la estrategia de Innovación.

La participación en el **International Hotel Technology Forum (ITHF)** ha sido una oportunidad valiosa para **ILUNION Hotels** de avanzar en su estrategia de inspirar al sector.

South Summit

ILUNION Hotels ha participado en el **South Summit**, el mayor evento del sur de Europa sobre Innovación abierta y emprendimiento, que reúne a startups, corporaciones e inversores de todo el mundo. En esta ocasión, **Carlos Bello**, director de Innovación de **ILUNION Hotels**, ha representado a la compañía moderando la mesa redonda titulada **‘Destination Innovation: the future of Tourism’**, donde se ha discutido el papel protagonista de la Innovación en la industria del turismo.

South Summit es un evento reconocido por su capacidad para reunir a los principales actores del ecosistema emprendedor y tecnológico, promoviendo el intercambio de ideas y la colaboración entre diferentes sectores.



Hoteles Estelar

ILUNION Hotels recibió la visita de Alejandro Blanco, director de Operaciones de la cadena Hoteles Estelar S.A. en Colombia quien ha podido pasar una semana reuniéndose con las distintas áreas de la organización. Durante su encuentro con el área de Innovación, se compartió la estrategia y modelo de Innovación de **ILUNION Hotels** inspirando a un grupo hotelero internacional.

Estelar está a la vanguardia del sector iberoamericano, con un área dedicada a la tecnología, lo que demuestra su **compromiso con la Innovación**.

La visita de Alejando Blanco abrió grandes oportunidades de colaboración futura.



Expediciones

También existen expediciones con un enfoque más estratégico y exploratorio que involucran a varios miembros de **ILUNION Hotels**, generalmente de diferentes áreas de negocio, que se reúnen con aliados y competidores.

Google

En el marco de la construcción de nuestra Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial se ha realizado una expedición a la sede de Google.

Durante la visita, profundizamos en las tendencias más avanzadas en IA, exploramos casos de uso y analizamos cómo estas tecnologías pueden aplicarse al sector turístico y hotelero.

La experiencia fue clave para estructurar nuestra estrategia, inspirándonos en **un referente global** para definir el camino a seguir.

Telefónica – La Cabina

Dentro de las actividades de búsqueda de mejora de experiencia de cliente se ha celebrado una segunda expedición al Hub de Innovación de Telefónica, junto con el área de Experiencia de Cliente.

Durante este encuentro se ha conocido de primera mano el trabajo de la compañía telefónica con asistentes virtuales y chatbots, tanto internos como externos, y analizado cómo estas soluciones pueden mejorar la atención y digitalización en nuestro sector.

Esta visita ha permitido identificar oportunidades concretas para evolucionar en la relación con nuestros clientes.

ALIANZAS

ILUNION Hotels cree firmemente en el poder de las alianzas estratégicas para impulsar la Innovación y el crecimiento. Hasta el momento, las colaboraciones se han centrado principalmente en el ámbito nacional, pero en el año 2024 se han expandido las fronteras y se han establecido alianzas internacionales que permiten innovar con propósito y encontrar soluciones transformadoras a nivel global.

Los objetivos de las Alianzas son:

- Inspirar Internacionalmente con nuestro Modelo de Innovación.
- Acceder a Conocimientos de Innovación y Tecnologías Avanzadas.
- Incremento del Impacto Social.

Las Alianzas Estratégicas del año 2024 han sido:

-  **GIMI (Global Innovation Management Institute)**
Se ha firmado una alianza con GIMI Innovation, una de las asociaciones internacionales más grandes de directores de Innovación y tecnología del mundo. Esta colaboración ha permitido participar en su premio anual, donde **ILUNION Hotels** ha sido reconocido por su modelo de negocio social e innovador. A través de esta alianza, se busca inspirar a otras empresas internacionales y aprender de sus experiencias para seguir mejorando el modelo.
 -  **Innov8rs**
La alianza con Innov8rs, una entidad holandesa que trabaja fundamentalmente en el ámbito europeo abre las puertas a nuevos mercados y públicos. Innvo8rs se especializa en conectar empresas con soluciones innovadoras en Europa, especialmente en países como Holanda, Francia, Alemania y Reino Unido. Esta colaboración permite, a **ILUNION Hotels**, a expandir su presencia en Europa y acceder a nuevas oportunidades de crecimiento.
 -  **Stanford / Tecnológico de Monterrey**
La Universidad de Monterrey es un actor clave en el ámbito académico y de investigación en América Latina, mientras que Stanford Social Innovation Review es una de las principales plataformas de divulgación de Innovación social en el mundo. Esta colaboración permite a **ILUNION Hotels** compartir su modelo de negocio social innovador, generar impacto en nuevos entornos y contribuir al debate sobre el futuro de la inclusión y la transformación organizacional.
- Las alianzas internacionales son clave para el crecimiento y éxito futuro de **ILUNION Hotels**. Estas colaboraciones permiten internacionalizar la propuesta de valor y acceder a conocimientos y tecnologías avanzadas, y aumentar el impacto social a nivel global. Se cree que estas alianzas brindarán oportunidades para seguir innovando y transformando el sector hotelero.



Grupo Social ONCE

En 2024, continuamos trabajando alineados con la estrategia de Innovación del Grupo Social ONCE, apoyándonos en su estructura y construyendo juntos un mundo más inclusivo e innovador. A lo largo del año, hemos desarrollado diversas iniciativas en colaboración con distintas áreas y entidades del grupo:

- **Entrevistas e InnoCafés:** Seguimos llevando a cabo encuentros con distintas entidades del grupo para alinear nuestra estrategia de Innovación y conocer sus expectativas respecto a **ILUNION Hotels**.
- **Vigilancia tecnológica:** En colaboración con el Área Corporativa de Sistemas y la Plataforma Tecnológica Gartner, continuamos realizando informes sobre tendencias tecnológicas en el sector turístico y hotelero.
- **Red de Transformación Impulsa:** Mantenemos nuestra participación en esta red corporativa dedicada a la transformación y excelencia dentro del grupo.
- **ILUNION Teen Games:** Hemos participado en la organización de la primera edición de este hackathon infantil, celebrado en febrero, fomentando la creatividad y el trabajo en equipo desde edades tempranas.
- **Grupo de Colaboración y Liderazgo Innovación ILUNION:** Seguimos formando parte de esta iniciativa de trabajo conjunto para compartir conocimientos y sinergias entre empresas del grupo.
- **Jornadas directivas:** Durante las jornadas Directivas de **Grupo ILUNION** de enero de 2024, colaboramos con otras áreas del grupo en la organización de una mesa redonda sobre el futuro de la IA en los distintos negocios del **Grupo ILUNION** y las estrategias de adopción del Grupo Social ONCE.



A través de estas acciones, reforzamos nuestro compromiso con la Innovación en el grupo, impulsando iniciativas que nos permitan seguir creciendo juntos y generando un impacto positivo en la sociedad.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premios y Reconocimientos de ILUNION Hotels en 2024

Durante el año 2024 **ILUNION Hotels**, gracias al conocimiento y experiencia, ha ganado premios y reconocimientos otorgados por entidades externas que valoran la Innovación en el sector hotelero y turístico. Los premios **posicionan a ILUNION Hotels como líder en Innovación a nivel internacional**, avalando las iniciativas y proyectos.

Los premios han sido:





Premio TITAN Innovation Awards

Ámbito: Internacional

Proyecto: Modelo de Negocio Social e Innovador

Descripción del premio: Innovation in Organizational Excellence

Relevancia: Este premio reconoce a nivel internacional la excelencia del modelo de Innovación de **ILUNION Hotels** frente a un público especializado y un jurado fundamentalmente centrado en Asia y oriente medio.



Premio GIMI Innovation Awards

Ámbito: Internacional

Proyecto: Modelo de Negocio Social e Innovador

Descripción del premio: Premio a la Mejor Innovación Social

Relevancia: Este premio reconoce Modelo de Negocio Social e Innovador de **ILUNION Hotels** como una de las mejores prácticas en Innovación social dentro de más de 300 organizaciones y para un jurado formado por expertos en el ámbito norteamericano.



Premio en los Tourism Innovation Summit

Ámbito: Internacional

Proyecto: Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial

Descripción del premio: **ILUNION Hotels** ha sido galardonado en los Tourism Innovation Awards 2024 con el premio Best Innovation in IA and Data Analytics otorgado por TELEFÓNICA, en el marco del Tourism Innovation Summit (TIS) 2024, donde compitió con más de 160 candidaturas a nivel global. Este reconocimiento subraya el compromiso de la compañía con la Innovación, la digitalización y la sostenibilidad en el sector turístico.

Relevancia: BRILL-IA-NT, una iniciativa que destaca por su enfoque estratégico en una Innovación con propósito. Este proyecto ha sido impulsado por el Sistema de Inteligencia Competitiva de **ILUNION Hotels**, diseñado para anticipar tendencias y adaptar las soluciones de IA a las necesidades tanto de la empresa como de sus empleados y clientes.



Premio de Smart Travel News

Proyecto: Concepto hotelero más innovador: (**ILUNION Hotels** Modelo de Negocio Social e Innovador)

Descripción del premio: Premio otorgado por el medio de comunicación Smart Travel News. Una de las pocas entregas de premios directamente relacionadas con la Innovación.

Relevancia: Reconocimiento al modelo de negocio social e innovador.



Premio al Hotel Más Innovador por Hotel Kit

Ámbito: Nacional

Proyectos: Modelo de Negocio Social Innovador con Propósito y Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial

Descripción del premio: Primer y segundo puesto en la gala anual de premios.

Relevancia: Reconocimiento a la estrategia y modelo de Innovación social.





Premio Digital Tourist de AMETIC

Ámbito: Nacional

Proyecto: BabellA

Descripción del premio: Premio Mejora de la Accesibilidad Universal Turística.

Relevancia: Este premio reconoce el proyecto BabellA: un catálogo de soluciones de traducción simultánea testeadas en distintos hoteles para superar las barreras del lenguaje.



Premio a la Mejor Experiencia de Cliente e IA TECNOHOTEL

Ámbito: Nacional

Proyecto: Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial

Descripción del premio: —

Relevancia: «Hoja de Ruta de IA», una estrategia diseñada para transformar la compañía a través de soluciones innovadoras de inteligencia artificial. La Hoja de Ruta se estructura en dos bloques principales con un impacto significativo tanto en la experiencia del cliente interno como externo.

Estos bloques incluyen un proceso de sensibilización sobre el uso de la IA, fomentando una actitud positiva que ha mitigado temores y resistencias, y un proceso de exploración de necesidades y búsqueda de casos de uso solucionables que han priorizado las necesidades de los clientes.

ILUNION Hotels Jurado en Numerosos Premios de Innovación

Además de participar en los más prestigiosos premios de Innovación, **ILUNION Hotels** ha tenido el honor de ser jurado en numerosos certámenes tanto a nivel nacional como internacional. Esta experiencia demuestra el alto nivel de Innovación de la empresa, lo que nos permite evaluar las innovaciones más relevantes que se realizan en distintos sectores. Además permite a la compañía evaluar proyectos innovadores de gran impacto y contribuir al reconocimiento y promoción de nuevas ideas y talentos en el ámbito de la Innovación.

Después de ganar premios y reconocimientos, y ser jurado **ILUNION Hotels** tiene la iniciativa de otorgar un premio propio. Este reconocimiento es una forma de valorar y destacar los logros y esfuerzos excepcionales dentro de la organización. Al hacerlo se celebra el éxito y se motiva a todos los miembros de las áreas a seguir innovando y superándose. Este premio simboliza el compromiso con la excelencia y la dedicación a fomentar un ambiente de trabajo inspirador y colaborativo.



ILUNION Hotels ha sido Jurado en los siguientes Premios y Reconocimientos a la Actividad Innovadora.

- Quality Innovation Award
- Big Innovation 2024
- Premios a la Innovación Hotelera
- Premio al Hotel más Innovador



III GLOBAL Summit ILUNION Hotels

ILUNION Hotels aborda las claves del futuro del turismo

El III Global Summit organizado por **ILUNION Hotels** se celebró el 9 de octubre de 2024 en el hotel **ILUNION Pío XII** de Madrid. Este evento reunió a casi 800 asistentes, incluyendo expertos, instituciones y empresas, para debatir sobre los desafíos y oportunidades del turismo desde la perspectiva de la Innovación, la sostenibilidad, el marketing y la excelencia empresarial.

El evento se estructuró en seis grandes foros, donde se discutieron temas como la importancia de la colaboración entre empresas de distintos sectores para lograr un impacto positivo, la integración de una cultura de Innovación en todas las áreas de negocio, y la relevancia de la marca en un entorno cambiante.



 Pincha o escanea para visualizar el video



Resultados Satisfacción Foro

Una vez finalizado el III Global Summit se envió una encuesta a los asistentes: 119 de ellos respondieron. Los principales resultados obtenidos fueron:

- El indicador NPS, que valora la satisfacción fue de 85 sobre 100.
- Permitió que un 19% de los encuestados conociera el propósito de ILUNION Hotels y un 69% obtuviera más conocimiento.
- Un 20% de los encuestados asistió al foro de Innovación, segundo foro con más asistencia.
- La totalidad de los encuestados creen que las buenas prácticas vistas en la jornada les resultan útiles para el crecimiento de su empresa.



Mesa Innovación

En el III Global Summit organizado por **ILUNION Hotels** se impartieron diferentes Masterclass, ponencias y mesas de debates, de diferentes áreas.

Una de ellas fue la ponencia y mesa de debate de Innovación moderada por la dirección de Innovación de **ILUNION Hotels**. El acto empezó con la presentación del Barómetro de **ILUNION Hotels**.

En este foro, Carlos Díez de Lastra, CEO de Les Roches Marbella Global Hospitality, subrayó la importancia de integrar una cultura de Innovación transversal en todas las áreas de negocio. “La Innovación no es solo aplicar tecnología.

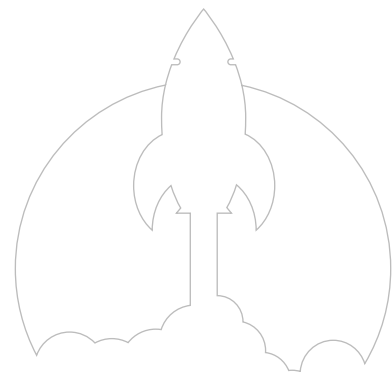
La **Innovación** tiene que ver con la **cultura**. Se debe formar en actitud, en formas de hacer, en explorar constantemente el mercado; esa es la clave hoy en día”

La mesa contó con expertos como Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero; Antonio López de Ávila Muñoz, responsable de Innovación en UN Tourism; y Jimmy Pons, investigador y divulgador de Innovación. Todos coincidieron en que las compañías deben entender que

la cultura de Innovación se logra cuando se integra en el ADN de la empresa, se cambia la cultura entre los empleados y se responde a la pregunta de por qué es necesario innovar.

La valoración promedio de la mesa de debate de Innovación fue de **4,5 sobre 5**.





08

INTELIGENCIA COMPETITIVA

Entender el entorno es el primer paso hacia la Innovación. Con este fin, se ha creado el **Sistema de Inteligencia Competitiva** de **ILUNION Hotels**. Este sistema tiene como objetivo proporcionar información de manera rápida para tomar decisiones informadas y efectivas, permitiendo así desarrollar la estrategia y obtener una ventaja competitiva.

En 2023 **ILUNION Hotels** desarrolló el Sistema de Inteligencia Competitiva. Cuyo objetivo era proporcionar información de manera ágil para poder tomar decisiones informadas y eficaces, que permitieran desarrollar la estrategia y lograr una ventaja competitiva.

Evolución Funnel de Innovación

En el año 2024, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones, informadas y eficaces, que permitan desarrollar la estrategia, lograr una ventaja competitiva y proteger los factores externos e internos de la empresa, se incorpora, como un elemento clave, la visión de necesidades de las áreas. El principal foco de esta incorporación es responder más concretamente a las principales necesidades de cada una de las áreas:



 Pincha o escanea para visualizar el video

Área	Necesidad principal
Experiencia de cliente	Mejoras de procesos que impliquen a los clientes.
Estrategia económica y planificación financiera	Mejoras de métodos de pago y/o planificación financiera.
Innovación	Tecnologías Avanzadas y fomento de la Cultura de Innovación.
Marketing y comunicación	Mejorar visibilidad de Marca y optimizar eficiencia de las Campañas.
Sostenibilidad	Gestión del agua y Reducción Desperdicio Alimentario.
Personas y desarrollo de talento	Automatización de Procesos de Gestión y Mejora de la Experiencia del Empleado.
Comercial	Optimización y nuevos canales de venta.

Indicadores:



Observatorio e Informes

Con el fin de ofrecer información de manera rápida y eficiente para tomar decisiones fundamentadas y efectivas y así, lograr una ventaja competitiva **ILUNION Hotels** crea el primer Observatorio profesional de Inteligencia Competitiva del sector turístico y hotelero.

Se basa en desarrollar una plataforma que permita analizar y reportar tendencias, productos y soluciones innovadoras específicas para la industria hotelera, con el objetivo de seguir desarrollando la estrategia de la empresa.

Para **ILUNION Hotels** es primordial estar informados de las últimas tendencias, productos y soluciones, para identificar cambios en el entorno y tener una visión más clara del futuro, que permita a la compañía anticiparse a los cambios.

Las ventajas del observatorio son:

- Ofrece mayor facilidad en la identificación de tendencias y soluciones: Identifica todas las nuevas tendencias, soluciones y/o productos en el sector o sectores análogos y, facilita estar actualizado para proporcionar una ventaja competitiva.
- Permite analizar con mayor profundidad: Investiga los patrones en las diferentes tendencias, proporciona informes con la información necesaria de tendencias, soluciones y/o productos y, aporta un mayor conocimiento.
- Aumenta exponencialmente la adaptabilidad: Anticipa circunstancias del sector proporcionando tiempo suficiente para planear estrategias e implementar las nuevas tendencias, soluciones y/o productos y, facilita la toma de decisiones estratégicas.
- Amplia el ecosistema de Innovación: Augmenta el Ecosistema de Innovación y genera sinergias con otros agentes, ampliando el alcance y visibilidad del modelo y propósito de Innovación de **ILUNION Hotels**.

No disponer de un Observatorio profesional como este supone el riesgo de perder posibles oportunidades, reducir la competitividad respecto a otras empresas del sector, no disponer de suficientes datos y estadísticas,

que permitan tomar decisiones informadas, y no disponer de tiempo para identificar las soluciones necesarias para la adaptación.



Los tres informes principales llevados a cabo con el observatorio durante el año 2024 han sido:

Informe de tendencias sobre el sector turístico y hotelero.

Este informe tiene como objetivo analizar las **tendencias emergentes y las transformaciones en la industria hotelera**, identificando oportunidades para la Innovación, la diferenciación competitiva y el crecimiento sostenible. Se enfoca en cómo estas tendencias están redefiniendo la operación y relación de los hoteles con los clientes.

Las principales conclusiones son las siguientes:

- La economía y la geopolítica global presentan desafíos, pero el turismo sigue siendo un **motor económico clave**. España se posiciona como un destino turístico seguro, beneficiando el sector hotelero en tiempos de incertidumbre.
- El sector turístico es vulnerable al cambio climático y contribuye significativamente a las emisiones de gases de efecto invernadero. Los hoteles están adoptando medidas para **reducir su impacto ambiental y promover la sostenibilidad**.
- La Innovación es crucial para la competitividad y la resiliencia económica. Implementar soluciones tecnológicas y crear experiencias únicas mejora la **eficiencia operativa y satisfacción del cliente**.
- **Minimizar el impacto ambiental** es importante pero también **restaurar y revitalizar los destinos**. Son esenciales las prácticas de diseño sostenible y economía circular.
- Plataformas como Airbnb y Uber han transformado el turismo, **aumentando la competencia y la necesidad de Innovación** en los hoteles.
- Los consumidores valoran la autenticidad y las prácticas éticas. Los hoteles pueden crear lealtad participando en **iniciativas sociales y sostenibles**.
- La salud mental es una preocupación creciente y el turismo puede ser un refugio para el bienestar emocional. Los hoteles deben ofrecer comodidades que promuevan **la salud mental y el bienestar**.
- La diversidad, equidad e inclusión es fundamental para atraer talento y fomentar la Innovación. **Estrategias transversales y comunicación transparente** son clave.
- Los modelos de trabajo híbrido están remodelando la gestión del talento. Estrategias de desarrollo profesional y beneficios son cruciales para **atraer y retener talento**.
- La tecnología ha transformado la experiencia del viajero y la operativa hotelera. Equilibrar la **conveniencia tecnológica** con la **desconexión** es importante.

El resultado de este informe, para **ILUNION Hotels**, es importante porque proporciona una **visión integral de las tendencias que están moldeando el futuro de la industria hotelera**. Al entender y adaptarse a estas tendencias mejora la competitividad y resiliencia en un entorno económico y geopolítico incierto, adopta prácticas sostenibles que minimizan el impacto

ambiental y que también contribuyen a la regeneración de los destinos, innovar continuamente para ofrecer **experiencias únicas y personalizadas** a los clientes, atraer y retener talento mediante estrategias de diversidad, equidad e Innovación, y aprovechar la tecnología para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

El informe, actualizándolo según la **evolución de las tendencias**, ofrece una Hoja de Ruta que permite mantenerse a la vanguardia de la industria hotelera, respondiendo a las demandas cambiantes de los consumidores, las regulaciones, y asegurando un crecimiento sostenible y competitivo.



Análisis comparativo de la estrategia, acciones y alianzas de los principales actores del sector hotelero en materia de Innovación, tecnología y Ciberseguridad.

El estudio de Benchmark realizado en 2024 sobre Innovación y Tecnología en el sector hotelero analizó la adopción y los ejemplos destacados de Innovación en las principales cadenas hoteleras nacionales e internacionales, así como en cadenas más pequeñas pero innovadoras. El objetivo fue entender sus estrategias y acciones en Innovación, tecnología y Ciberseguridad, proporcionando Inteligencia Competitiva para **conocer las mejores prácticas del sector y liderar la transformación empresarial**.

Las conclusiones revelan que, aunque las cadenas hoteleras se enfocan en la Innovación, el grado de implementación es moderado. Las principales aplicaciones de la Innovación incluyen nuevas tecnologías, optimización de procesos y alianzas estratégicas.

Puedes ampliar más información sobre este estudio en el capítulo de Estrategia de esta Memoria de Innovación.



Informe de Agua y Sostenibilidad en el sector turístico.

Este informe tiene como objetivo analizar la **importancia del agua** en el sector turístico y las estrategias necesarias para una **gestión sostenible**, de este recurso esencial. Se enfoca en cómo la escasez y el estrés hídrico afectan al turismo y propone medidas para garantizar la sostenibilidad y resiliencia del sector.

Las principales conclusiones son las siguientes:

- El turismo depende profundamente del agua, tanto directa como indirectamente. El consumo de agua en el sector turístico es significativo, especialmente en regiones con estrés hídrico.
- La escasez de agua puede **reducir la competitividad de los destinos turísticos y aumentar los costos operativos**. La sobreexplotación de recursos hídricos puede llevar a conflictos con otros sectores y afectar la imagen de marca.
- Tecnologías como la desalación, la reutilización de aguas residuales y los sistemas inteligentes de redes hídricas son clave para la **gestión sostenible del agua**.



Este informe es crucial para **ILUNION Hotels**, proporciona una **visión integral de los desafíos y oportunidades relacionados con la gestión del agua en el sector turístico**. Al entender y adaptarse a estas tendencias se pueden garantizar la sostenibilidad y resiliencia de las operaciones en un contexto de creciente escasez de agua, adoptar prácticas innovadoras y sostenibles, que reduzcan el consumo de agua y mejoren la eficiencia operativa, mejorar la competitividad al posicionarse como una empresa comprometida con la sostenibilidad y la gestión responsable del agua, atraer y retener clientes que valoran las prácticas sostenibles y la responsabilidad ambiental.

Este informe permite concienciar sobre el riesgo del agua y predecir el futuro próximo, es la puerta de entrada a la exploración de un extenso catálogo de Startups y **soluciones innovadoras** que ayuden a la organización a conformar los compromisos y estrategias, reduciendo el impacto ambiental y la huella hídrica que genera la actividad.

I Barómetro Innovación Sector Hotelero

En colaboración con la Escuela Internacional de Les Roches, **ILUNION Hotels** ha publicado el **primer Barómetro de Innovación en el Sector Hotelero**.

Este informe examina cómo se adopta la Innovación en el sector hotelero, centrándose en la integración de la tecnología y la digitalización en todas las operaciones.

Las perspectivas reflejadas incluyen un amplio espectro de la industria, captando los retos, estrategias y oportunidades que dan forma a la Innovación en diversos tipos de hoteles a nivel internacional.



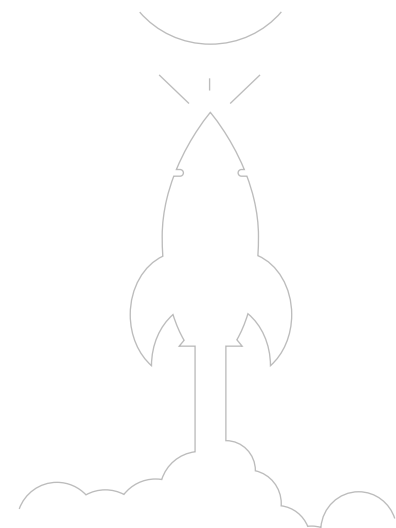
Los objetivos principales de este estudio se han basado en:

- Identificar y debatir las dimensiones de la Innovación para inspirar un cambio de mentalidad en torno al concepto de Innovación en el sector de la hostelería.
- Investigar oportunidades de Innovación estratégica para orientar a los hoteleros en el perfeccionamiento de sus estrategias y servir de recurso para académicos y profesionales.
- Desarrollar un marco para asociaciones intersectoriales con el fin de crear una estructura colaborativa con otras industrias.

La muestra incluye **12 cadenas hoteleras internacionales** diferentes, cada una con una cartera media de **más de 100 propiedades**, **23 cadenas hoteleras** con hoteles sólo en España y **5 hoteles independientes**, ofreciendo una visión comparativa de la Innovación entre grandes marcas y establecimientos independientes.

La relevancia de este estudio se ve subrayada por la respuesta de los profesionales del sector: el **87%** ha solicitado el informe, el **48%** ha expresado su interés en debates de seguimiento y el **65%** ha pedido una comparación de los resultados de su empresa con el informe final.





09

CULTURA DE LA INNOVACIÓN

En el esfuerzo de **ILUNION Hotels** por generar ventajas competitivas que aseguren su sostenibilidad, **la cultura de Innovación** es uno de los factores clave a desarrollar. Esto se debe a que las ventajas competitivas están relacionadas con **aspectos tangibles**, como la adquisición de activos o tecnología, y también con **activos intangibles**, como la existencia de una cultura de Innovación en la organización.

ILUNION Hotels quiere inspirar la cultura de Innovación a dos de sus grupos de interés: empleados y clientes. Integrar la Innovación en el día a día de los empleados y clientes es esencial para detectar las mejores ideas.

Las dos principales acciones para promover la cultura de Innovación, entre sus empleados, ha sido:

I'm Curious

En el año 2023 se creó el primer “Programa Formativo de Cultura de Innovación”. Inicialmente esta formación fue creada para los responsables de oficinas centrales, directores y jefes de departamento de los hoteles, como responsables de los equipos fomentan la curiosidad y la comunicación interdepartamental y desarrollo de ideas.

Durante el año 2024, con el objetivo de continuar con estas píldoras de la cultura de Innovación, se ha planteado lanzar el Proyecto I'm Curious, ampliando el ámbito de formación.

Los objetivos de esta acción formativa son los siguientes:

- **Seguir Desarrollando una Cultura de Innovación en la Organización.**
- **Generar Compromiso** con la Innovación entre los equipos.
- **Reforzar las capacidades de los líderes de la organización como catalizadores de la Innovación.**
- **Inspirar la Innovación con Propósito:** Ser un modelo único e inspirador para otras empresas del sector y grupos de interés.

El resultado del primer piloto realizado a un grupo de directivos de hotel ha demostrado que existe un **nivel muy alto de conocimientos e involucración** en materia de creatividad e Innovación, por lo que se decide centralizar los esfuerzos de formación, en base a:

- Establecer la red de innovadores en los hoteles, para asegurar comunicación de iniciativas (bidireccional) a todos los empleados.
- Realizar formaciones con videos pedagógicos de temáticas de Innovación que permitan aclarar el concepto de Innovación y videos sobre los proyectos de Innovación realizados.
- Realizar píldoras de formación, sobre aspectos muy específicos que necesiten los empleados.
- Realizar formaciones sobre los procedimientos de #InnovACCIÓN.
- Evaluar el conocimiento de Innovación de las personas que formen la red de innovadores, para realizar acciones formativas según sus conocimientos y necesidades.
- Continuar con las acciones de sensibilización en el boletín interno de comunicación (Spotlight)

Concienciación a Empleados

Con el fin que la Innovación prospere, en **ILUNION Hotels**, es esencial que se integre en las actividades diarias de los empleados. Es importante fomentar un espíritu de curiosidad y establecer procedimientos que permitan concienciar a todos los empleados. Las acciones realizadas, durante el año 2024, han sido:

- **Asambleas Semanales: ILUNION Hotels** ha establecido asambleas semanales informativas, en formato presencial para los empleados de la central y en formato video para los empleados de los hoteles. Es un espacio dónde se informa a todos los asistentes de los hitos más importante de la semana y dónde las diferentes áreas presentan nuevos proyectos de Innovación, con el fin de compartir y dar a conocer la actualidad de la empresa.
- **Spotlight:** Boletín semanal de **ILUNION Hotels** con los destacados más importantes de la semana. Este boletín incluye, cada dos semanas, una sección dedicada a la Innovación:
- **#InnovACCIÓN:** Esta sección tiene como finalidad el desarrollo de un modelo de Innovación cuyo proceso todos los empleados formen parte. Con este formato de comunicación se traslada la cultura de Innovación de manera ágil y amena.
 - ▶ Información de las innovaciones más significativas de la empresa.
 - ▶ Envío de encuestas para obtener ideas, sugerencias y comentarios que generan valor para construir conjuntamente la estrategia de Innovación de **ILUNION Hotels**.

- ▶ Genera cultura Benchmarking con las noticias más relevantes del sector.
- ▶ Aporta curiosidades y consejos.
- ▶ Proporciona píldoras informativas de diferentes conceptos relacionados con la #InnovACCIÓN.
- ▶ Compartir el estado de los proyectos en curso y presenta de nuevos.
- **Reto de negocio de ILUNION Hotels:** A través del portal de ideas TRANSFORMA se plantea una pregunta a la que todos los empleados aportan respuestas innovadoras, proponiendo ideas. Estas ideas luego son valorados por el resto de los compañeros. Con este tipo de retos se fomenta la cultura de Innovación de manera interna.
- **Formaciones de Sensibilización:** Durante el último año **ILUNION Hotels** ha formado a los equipos para concienciar y promover acciones positivas sobre temas actuales para la compañía, como la inteligencia artificial o los ciberataques, y que en consecuencia implican proyectos actuales.
- **Generación de Píldoras de Contenido sobre #InnovACCIÓN en Videos:** Durante 2024 se ha planificado la publicación de una serie de videos pedagógicos que permitan transmitir a toda la organización las principales líneas estratégicas de Innovación, acciones y proyectos realizados



Be Curious

ILUNION Hotels, a raíz de la encuesta realizada sobre Innovación (a 1.000 clientes, identificando necesidades para fomentar la creatividad, la tecnología y la Innovación, buena evolución) y la buena aceptación de las acciones para promover la cultura de Innovación entre los empleados, ha querido ir más allá. A través de iniciativas interactivas y participativas transmite su cultura de Innovación también a los clientes. Por este motivo, ha desarrollado una serie de medidas de concienciación para llegar a este grupo de interés:

- Implementar talleres de cocreación donde los clientes aporten ideas para nuevos servicios o mejoras en las instalaciones.
- Realizar acciones de concienciación a través del proyecto BE CURIOUS sobre Innovación, a través del desarrollo de la curiosidad, la investigación y la creatividad.

Transmitiendo una cultura de Innovación, **ILUNION Hotels**, consigue: mejorar la experiencia del huésped, aumentar la fidelidad, diferenciación en el mercado, más eficiencia operativa, mejorar la reputación de marca y adaptarse a las tendencias del mercad

Reto Transforma 2024

En 2024, **ILUNION Hotels** ha lanzado el cuarto reto Transforma de Intraemprendimiento: **Be The Change**. Este reto, alineado con el proyecto estratégico Be The Change, ha tenido como objetivo involucrar a los compañeros y compañeras de la organización en la búsqueda de nuevas ideas para inspirar a los clientes y ayudarles a adoptar hábitos más sostenibles en su día a día y de esta manera, alinearse con la estrategia de **ILUNION Hotels**.

A través de la plataforma de Transforma, se ha invitado a toda la plantilla a compartir propuestas que ayuden a sensibilizar a los clientes sobre su impacto ambiental, social y económico, fomentando así un cambio real y consciente.

El reto “Be The Change” ha sido el más exitoso hasta la fecha, generando más del doble de ideas y muchas más interacciones en comparación con los retos anteriores. A continuación, se presenta una comparativa del volumen de ideas y “likes” recibidos en los retos de Innovación de **ILUNION Hotels**.

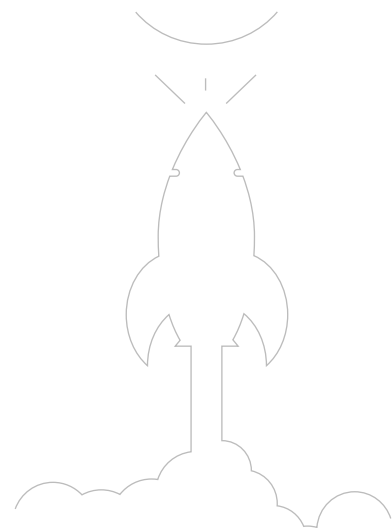
Be The Change ha sido una oportunidad para canalizar el talento interno y contribuir, desde dentro, al propósito de la compañía y ha generado los siguientes resultados e impactos:

- Doble de Ideas Recibidas respecto al reto de 2023
- Doble de Interacciones y Likes
- Idea ganadora:
 - “Compañía y cuidado, cadena de favores”

El reto “Be The Change” ha demostrado ser una herramienta efectiva para impulsar la creatividad y la Innovación dentro de **ILUNION Hotels**. La participación de los empleados y el alto volumen de ideas e interacciones reflejan el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y la transformación.



2021	Comunicación interna	Idea ganadora: ▸ “Tu a Londres y yo a Nueva York”
2022	Mejor Marca Empleadora (Exp. Empleado)	Idea ganadora: ▸ “Puesto de trabajo premium”
2023	Reto del Agua	Idea ganadora: ▸ “Aporta tu granito de arena”
2024	Be The Change	Idea Ganadora: ▸ “Compañía y cuidado, cadena de favores”



10

COMUNICACIÓN DE INNOVACIÓN

La **comunicación** es una herramienta estratégica en la gestión de la Innovación en **ILUNION Hotels**, clave para construir una **cultura organizacional sólida** y para **inspirar a los grupos de interés externos**.

Comunicación

A nivel interno, **ILUNION Hotels** apuesta por una comunicación que promueva el intercambio de ideas, la curiosidad y el compromiso de los empleados con los proyectos de Innovación. Una comunicación clara y fluida permite alinear a todas las áreas en torno a los objetivos de la compañía, fortaleciendo la colaboración y facilitando el desarrollo de soluciones conjuntas. Además, contribuye a gestionar el cambio de manera ágil, permitiendo que la organización se adapte a los retos y oportunidades del entorno.

Entre las principales iniciativas destacan (desarrolladas en el capítulo de cultura de Innovación:

- **Asambleas Semanales:** Encuentros informativos donde se comparten hitos recientes y se presentan proyectos innovadores.
- **ILUNION Conectados:** Boletín mensual del grupo **ILUNION** que refuerza la transparencia al comunicar estrategias, noticias y resultados.
- **Spotlight:** Boletín semanal de **ILUNION Hotels** que incluye #InnovACCIÓN, una sección dedicada a la Innovación con información sobre proyectos destacados, benchmarking, curiosidades y herramientas para fomentar la participación de los empleados.
- **Reto de negocio TRANSFORMA:** Dinámica interactiva que invita a los empleados a proponer ideas innovadoras, promoviendo su implicación y fortaleciendo la cultura de Innovación.

En el ámbito externo, la comunicación de los avances en Innovación refuerza la reputación de **ILUNION Hotels**, consolida relaciones estratégicas y atrae talento interesado en entornos creativos y dinámicos. Comunicar de forma transparente los proyectos y logros genera confianza entre clientes y aliados, posicionando a la organización como líder del sector.

Las acciones más destacadas de 2024 incluyen:

- **Presencia en medios:** Artículos publicados en revistas, diarios y blogs especializados que dan visibilidad a los proyectos más relevantes.
- **Eventos y conferencias:** Participación en foros sectoriales para presentar iniciativas y establecer sinergias con otros líderes de la industria.
- **Participación en Webinar y Acciones formativas sobre Innovación.**
- **Premios internacionales:** Reconocimientos que amplían la visibilidad de los proyectos innovadores en el ámbito global.
- **Redes sociales:** Uso estratégico de plataformas digitales para compartir novedades y fomentar el diálogo con los grupos de interés.

Una comunicación efectiva en ambos niveles impulsa la implementación de la Innovación y refuerza el propósito de **ILUNION Hotels:** Avanzar hacia un futuro más inclusivo, sostenible y lleno de oportunidades para todos.

Publicación Página Web #InnovACCIÓN

En 2024, se publicó un espacio dedicado a la Innovación dentro de nuestra página web. Un espacio que recoge los principales ejes estratégicos de la Innovación en nuestra compañía, y actúa como un **repositorio de conocimiento abierto** en el que compartimos documentos, informes y análisis generados desde nuestro **Observatorio de Innovación**.

Con este espacio reafirmamos nuestro compromiso con la difusión del conocimiento como una vía para inspirar a otros grupos de interés.

Entendemos que colaborar en la construcción de un mundo mejor también implica compartir aprendizajes, metodologías y reflexiones que pueden aportar valor más allá de nuestra organización.

Entre los contenidos publicados en esta plataforma destacan:



Pincha o escanea para leer nuestro contenido editorial

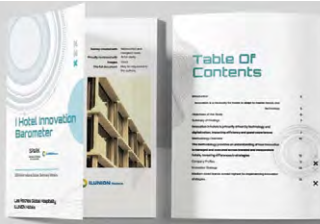


Contenido editorial: artículos y blogs sobre nuestra actividad innovadora, así como reflexiones sobre metodologías, proyectos y aprendizajes clave.

Memorias de Innovación: incluyendo la primera memoria de Innovación publicada en 2022 y su continuidad en 2023.



Informe de tendencias del sector turístico y hotelero: un análisis de las principales tendencias que marcarán 2024 y 2025.



Barómetro de Innovación: una herramienta de referencia que evalúa el estado de la Innovación en el Sector Turístico y Hotelero.



Caso de Innovación: un documento que explica nuestro modelo de negocio, historia y principales líneas estratégicas de Innovación.

Este espacio se ha convertido en una herramienta esencial para ordenar, visibilizar y compartir nuestro trabajo en Innovación, facilitando el acceso a información relevante y fomentando una cultura de conocimiento abierto.





ILUNION Hotels: Entrevistas en Medios Especializados

Durante 2024

En **ILUNION Hotels** hemos apostado por una presencia activa en medios especializados que vaya más allá de la difusión de noticias y se ha apostado por adoptado un enfoque estratégico basado en la producción de entrevistas y webinars, con el objetivo de compartir de forma directa y auténtica, y en canales distintos a los habituales, nuestro modelo de Innovación con propósito y nuestro modelo de negocio.

Estas iniciativas han permitido comunicar, en un formato interactivo y participativo, cómo la visión de Innovación de **ILUNION Hotels** se traduce en acciones concretas y en propuestas que impactan positivamente en la experiencia de cliente y empleado e inspiran al el sector turístico y hotelero en su conjunto.

Hosteltur		Masterclass: de la digitalización a la estrategia de Innovación de ILUNION
Smart Travel News		Innovación para todos: la visión de Carlos Bello, director de Innovación de ILUNION Hotels
Tecnohotel		Entrevista Carlos Bello: “La IA nos va a ayudar a mejorar en productividad y en la calidad de nuestros servicios”

Impactos de Comunicación

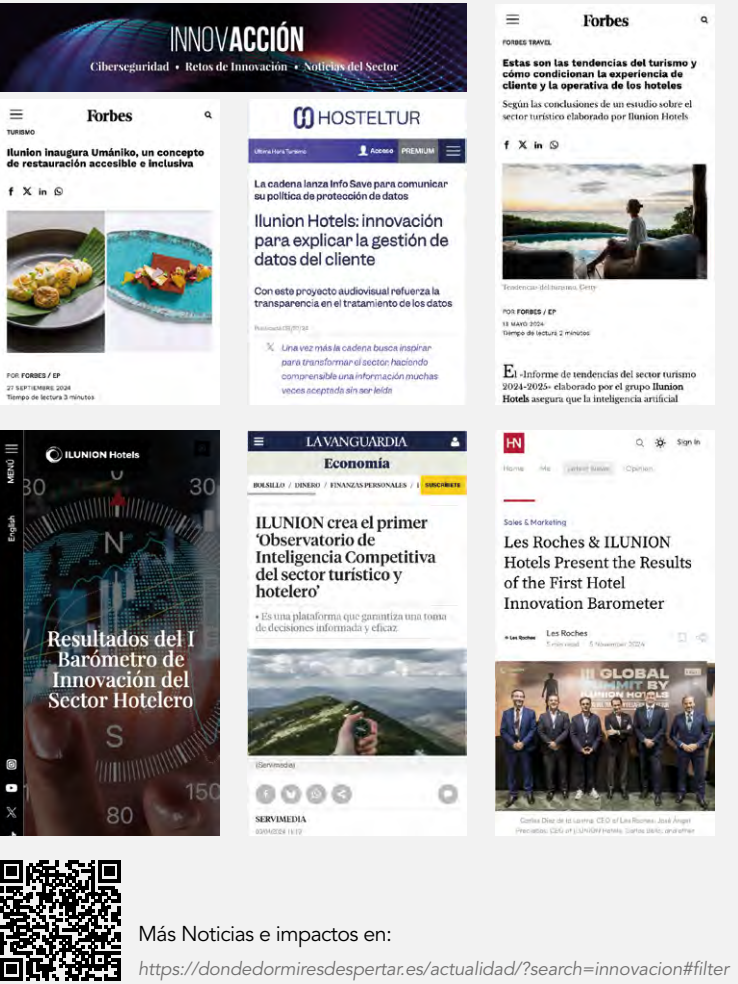
La comunicación de Innovación en **ILUNION Hotels** ha tenido los siguientes impactos en la organización:

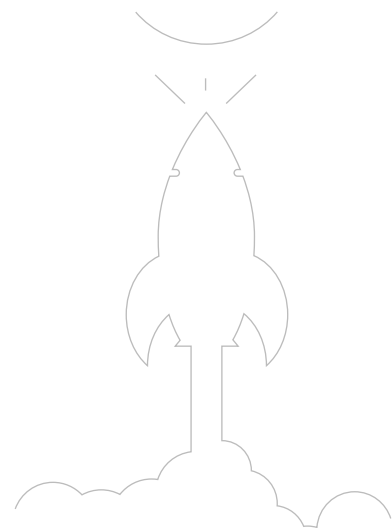


Principales publicaciones que han compartido contenido:



Publicaciones en los principales medios y links:





11

INTERNACIONALIZACIÓN

En **ILUNION Hotels** estamos dando pasos firmes hacia la **internacionalización**. Es un proceso que ya estaba en marcha, pero que ahora impulsamos con más decisión. Nuestro **modelo innovador y socialmente responsable** trasciende fronteras, y convertirlo en un referente global es uno de nuestros grandes objetivos. La internacionalización ya es parte de nuestro camino.



Un sector global por naturaleza

El turismo y la hotelería son actividades eminentemente internacionales. El pasado 2024 y en una tendencia creciente, **más de 90 millones de turistas cruzaron nuestras fronteras en busca de nuevas experiencias, lo que convierte a nuestro sector en un ecosistema global por definición.**

En este contexto, **ILUNION Hotels** ha consolidado en 2024 su tendencia hacia la **internacionalización como una evolución natural de su crecimiento.**



Un camino construido sobre alianzas y relaciones globales

La internacionalización no es un fenómeno nuevo en **ILUNION Hotels**:

Hace años, que hemos trabajado con **socios y proveedores internacionales en áreas clave como la tecnología** y la sostenibilidad.

Nuestra relación con **grupos y agencias de viajes internacionales, que representan aproximadamente la mitad de nuestros clientes**, se ha intensificado, reforzando nuestra presencia en mercados globales.

Además, como se detalla en el capítulo de diálogos y alianzas, **nuestra actividad con actores internacionales ha crecido significativamente**, permitiéndonos intercambiar conocimiento e inspirar con nuestro modelo en un ámbito cada vez más internacional.

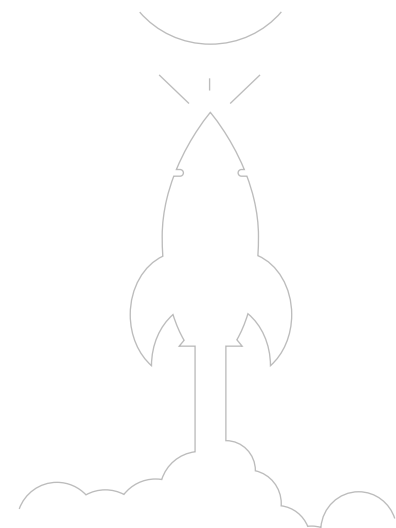
Compromiso con la formación y la apertura al mundo

La estrategia de internacionalización de Innovación de **ILUNION Hotels** se articula en torno a tres pilares fundamentales: **sostenibilidad, formación continua e Inteligencia Competitiva**. La formación desempeña un papel estratégico al preparar a los equipos para desenvolverse eficazmente en un entorno global, dotándolos de las competencias necesarias para afrontar los retos de un mercado internacional en constante evolución. Por su parte, la Inteligencia Competitiva permite analizar tendencias y adoptar las mejores prácticas del sector hotelero a nivel global, asegurando que nuestras decisiones estratégicas e iniciativas innovadoras se alineen con las demandas del mercado.

Hacia un modelo de Innovación que trasciende fronteras

ILUNION Hotels ha demostrado que su modelo de negocio es innovador, rentable, sostenible y socialmente responsable. Ahora, el reto es llevar esta visión a una escala internacional. Más allá de inspirarnos en referentes globales, **hemos comenzado a inspirar a otros, posicionando nuestra propuesta como un modelo a seguir fuera de nuestras fronteras** en un proceso que refuerza nuestra identidad y amplía nuestro impacto.





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 del año 2024. 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.





DEIB Coach | Gestión de la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia de empleados

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Ámbito de Innovación ▶ **Fomentar el entorno laboral inclusivo mediante DEIB coach**

El **proyecto DEIB Coach** es una iniciativa estratégica que **busca mejorar la experiencia del empleado y el talento dentro de la organización**, con un concepto innovador que atienda a las singularidades de cada empleado. Se centra en la gestión de la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEIB) para fomentar un entorno laboral más inclusivo y equitativo. A través de este proyecto, se identifican las necesidades de los distintos grupos de personas en la empresa y se ofrecen medidas que permitan mejorar su experiencia diaria y su trayectoria profesional, siempre con una orientación hacia la excelencia.

Este proyecto permite el crecimiento empresarial a través del crecimiento personal y profesional de los empleados. Se apoya en valores como el compromiso, la confianza, la equidad, el respeto y la comunicación, y es parte del Plan Estratégico de la empresa para impulsar la cultura de Innovación y la mejora continua.

I'm Your Host | Experiencia del cliente personalizada

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación de Producto**

Ámbito de Innovación ▶ **I'm Your Host**
Experiencia del cliente personalizada

El proyecto es una iniciativa de **ILUNION Hotels** que busca generar un espacio de valor para el cliente, donde la personalización y la cultura de **“ser tu anfitrión”** sean elementos comunes.

La iniciativa surge con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y ofrecerle un acompañamiento personalizado durante su estancia. La suma de tecnologías que ayudan a conocer mejor al cliente y sus necesidades y un conjunto de procedimientos para cada punto del viaje del cliente, permitan crear un ecosistema de servicios que hagan sentir al cliente como en casa, mejorando así su satisfacción y fidelización.

El proyecto permite adicionalmente incrementar las líneas de ingreso de la compañía de una forma eficaz, aumentando la competitividad e la empresa y maximizando los ingresos.



Proyecto PIC de Inteligencia Competitiva

Línea Plan Estratégico ▶ **Estrategia**

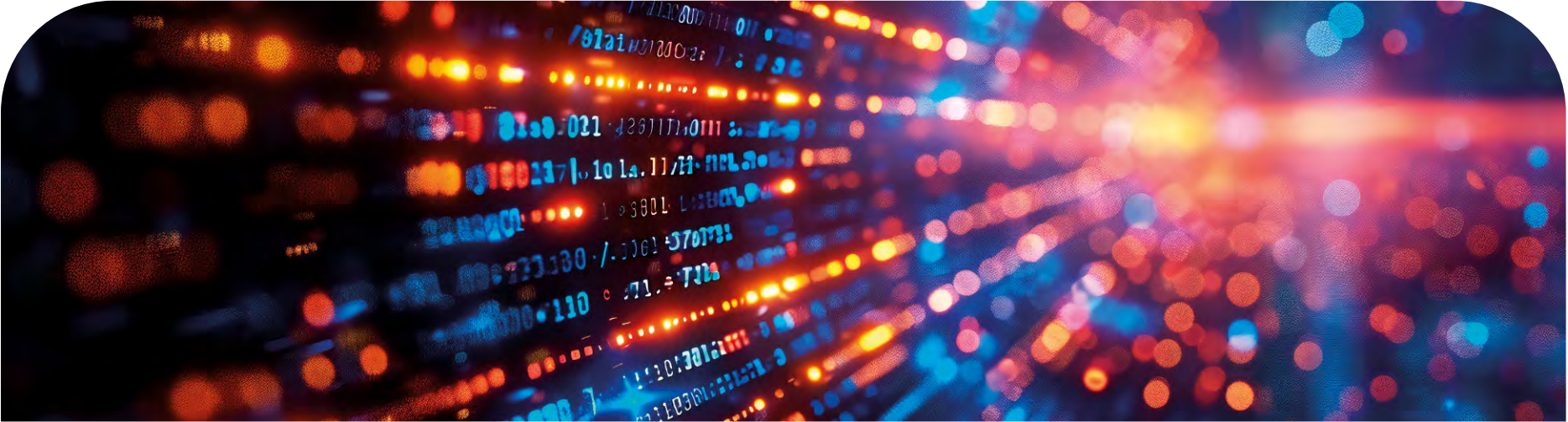
Ámbito de Innovación ▶ **Consolidación del sistema de Inteligencia Competitiva para conocer el entorno empresarial y social y mejorar la toma de decisiones estratégicas**

El **proyecto PIC de Inteligencia Competitiva**, único en el sector turístico, busca **unificar los distintos procedimientos de Inteligencia Competitiva creados en ILUNION Hotels para maximizar sus resultados**. Para ello, establece en la organización tres herramientas clave: un Funnel de Innovación, el Sistema de Vigilancia Competitiva y un Observatorio de Tendencias.

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

- ▶ **Informes de Tendencias:** A través del Observatorio del Sector, **ILUNION Hotels** ha publicado con el exterior informes de tendencias y realizados estudios internos comparativos y tecnológicos.
- ▶ **Búsqueda y evaluación estratégica de soluciones:** Se identifican las necesidades internas y las influencias externas. para descubrir los campos de búsqueda, definir porfolios de oportunidades.
- ▶ **Barómetro de Innovación del sector:** para conocer cómo la Innovación está afectando al sector empresarial.
- ▶ **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 introducidas por alguna de las áreas de negocio de **ILUNION Hotels**.





Brill-IA-nt | Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial

Línea Plan Estratégico ▶ Innovación Procesos (Operativa)

Ámbito de Innovación ▶ —

La esencia de la Innovación de la **Hoja de Ruta de Inteligencia Artificial** de **ILUNION Hotels** radica en su enfoque hacia la Innovación con Propósito: Al reto que supone la planificación estratégica de necesidades de Inteligencia Artificial. Desde **ILUNION Hotels se ha propuesto la adopción y planificación estratégica de todas las acciones con el foco puesto en generar valor económico y social a los grupos de interés** identificados: resolviendo problemas y necesidades de las distintas áreas de negocio, concienciando y formando a los empleados de la organización y mejorando la experiencia de los clientes de los hoteles.

El inicio se marca con la activación del **Sistema de Inteligencia Competitiva**, que ha analizado esta disrupción tecnológica desde la óptica de las necesidades empresariales y el impacto de la IA en los empleados y clientes. Económicamente, la automatización y optimización de procesos mediante IA va a generar un impacto económico en la compañía estimado en 320.000€ entre optimización de ingresos y ahorros operativos en 2024 y 1.540.000€ en el año 2025.



Umániko

Línea Plan Estratégico ▶ Innovación de Producto

Ámbito de Innovación ▶ Proyecto emblemático de ILUNION Hotels, representando un hito en el ciclo estratégico de crecimiento y expansión

Este concepto gastronómico, único en el mundo, se ha diseñado para ser completamente **accesible y sostenible, alineado con los valores de inclusión y consumo responsable**.

Umániko es una experiencia gastronómica única, donde la accesibilidad, la inclusión y el consumo responsable se unen en una propuesta sostenible, que busca conquistar un mundo diverso y el paladar de todo aquel que la disfrute. Queremos inspirar al sector a través de un modelo único de restauración, en el que las personas cobran especial relevancia y nos hacen realmente únicos, siendo el alma de los restaurantes.

InfoSave

Línea Plan Estratégico ▶ Innovación de Producto

Ámbito de Innovación ▶ Proyecto emblemático de ILUNION Hotels, representando un hito en el ciclo estratégico de crecimiento y expansión

ILUNION Hotels presenta **InfoSave**, un proyecto audiovisual que **mejora la transparencia en la gestión de datos personales de sus clientes**. En colaboración con los partners legales y de Compliance de la organización, se han creado una serie de píldoras y contenidos explicativos y una guía infográfica que detallan los principios de protección de datos, el uso de la información y las medidas de seguridad ante terceros.

Este enfoque pedagógico asegura que los usuarios comprendan cómo se tratan sus datos, alineándose con las normativas actuales y promoviendo prácticas más transparentes en el sector turístico y hotelero.



I'm Curious / Be Curious

Línea Plan Estratégico ▶ Innovación Estratégica

Ámbito de Innovación ▶ —

En 2024, se lanzó el Proyecto “I’m Curious” para ampliar la formación en Innovación. Los objetivos incluyen desarrollar una cultura de Innovación, generar compromiso, reforzar capacidades de liderazgo e inspirar con propósito. El piloto inicial mostró altos niveles de conocimiento e involucración, por lo que se decidió centralizar esfuerzos en formación, establecer una red de innovadores, y realizar formaciones específicas y evaluaciones continuas.

El proyecto “Be Curious” de ILUNION Hotels, basado en una encuesta a 1.000 clientes, busca transmitir la cultura de Innovación a los clientes mediante talleres de cocreación y acciones de concienciación. Esto mejora la experiencia del huésped, aumenta la fidelidad, diferencia en el mercado, mejora la eficiencia operativa y la reputación de marca.



Da Vinci

Línea Plan Estratégico ▶ Innovación Procesos (Operativa)

Ámbito de Innovación ▶ Estandarización y optimización de la gestión de proyectos

DaVinci es el proyecto de evolución de los procedimientos de gestión en ILUNION Hotels. Esta iniciativa surge tras dos iteraciones previas y a consecuencia de la creación de un área específica para formalizar y profesionalizar la gestión de proyectos dentro de la organización.

La filosofía de DaVinci se centra en la estandarización de procesos, el aprendizaje continuo y el fomento de una cultura de gestión de proyectos en la compañía.

Somos B Corp



B-Corp

Línea Plan Estratégico ▶ Transformación Digital

Línea Plan Director ▶ Innovación de Producto - Servicio

B Corp, o “Benefit Corporation”, es una certificación otorgada a empresas que cumplen con altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia y responsabilidad legal. Esta certificación, especialmente relevante para una cadena hotelera, demuestra un compromiso sólido con la sostenibilidad y la responsabilidad social, aspectos cada vez más valorados por los consumidores, fomenta la Innovación en prácticas operativas y mejora la reputación de la marca, atrayendo a clientes y talento que buscan empresas con propósito.

En 2024, ILUNION Hotels ha obtenido la certificación B Corp, posicionándose junto a algunas de las empresas más importantes del mundo que comparten el mismo compromiso con el impacto positivo y la sostenibilidad.

Proyecto PUSH

Línea Plan Estratégico ▶ Sostenibilidad Social

Línea Plan Director ▶ —

El Proyecto Push de Mejora de Carros de Limpieza se originó a partir de las encuestas de ambiente laboral y experiencia del empleado de 2021. Su objetivo es optimizar los carros de limpieza de hoteles, mejorando su ergonomía, maniobrabilidad y espacio.

Para el diseño de este carro, se han tenido en cuenta criterios de sostenibilidad, evaluando materiales y procesos desde una perspectiva medioambiental y la mejora de la percepción del cliente buscando carros más eficientes, funcionales y estéticos. Este proyecto se ha realizado en colaboración con una consultora de gestión de procesos de limpieza y un proveedor de productos de limpieza y mantenimiento.

El éxito de la implantación en todos los hoteles de este carrito de limpieza ha sido el diálogo y feedback continuado con los equipos de Pisos de hoteles de distintas tipologías, especialmente en las fases de diseño y prototipado del carrito.





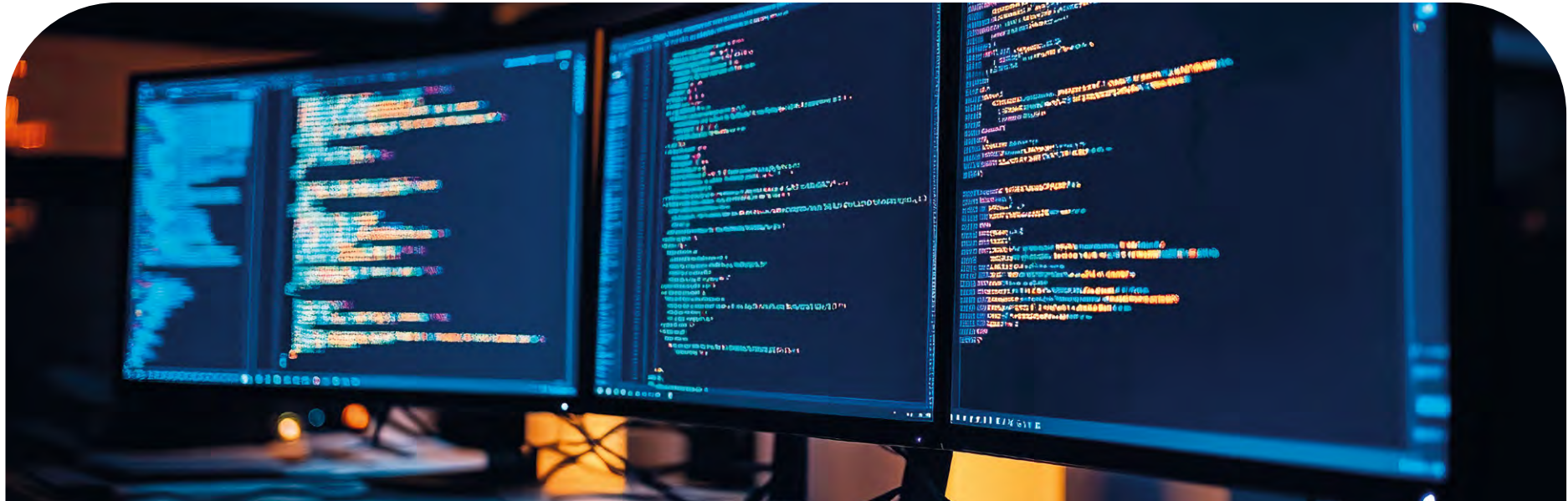
Gemelo Digital

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación Estratégica**

Ámbito de Innovación ▶ **Modelo virtual para la optimización operativa y transformación estratégica de la experiencia hotelera**

El Proyecto **“Gemelo Digital”** tiene como objetivo centralizar la información relevante de los hoteles de **ILUNION** y representarla en un modelo virtual que permita visualizar en tiempo real las operaciones y el estado de las instalaciones.

Permite monitorizar aspectos como el consumo energético y el estado de los equipos, identificando oportunidades de mejora y anticipando posibles fallos. Entre sus beneficios se incluyen la optimización de procesos operativos, la implementación de mantenimiento predictivo y la personalización de la experiencia del cliente.



RMS con IA

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación Estratégica**

Ámbito de Innovación ▶ **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.

Crupier 2.0

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Ámbito de Innovación ▶ **Sistema de gestión avanzado que optimiza el rendimiento hotelero mediante automatización y análisis en tiempo real**

Crupier 2.0 es una evolución de la herramienta Crupier, implementada en 2022 para monitorizar el negocio entrante y extraer datos clave que permitan el seguimiento de KPI's de rendimiento. Además, busca mejorar la eficiencia operativa y la colaboración entre la sede central y los hoteles.

Crupier 2.0 introduce mejoras como la automatización de respuestas a correos de clientes y la generación automática de cotizaciones, reduciendo tiempos de respuesta y agilizando procesos. También incluye una conectividad OXI con nuestro PMS optimizando la gestión de recursos y eliminando tareas administrativas repetitivas.





Room Lab

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación Estratégica**

Ámbito de Innovación ▶ **Espacio de experimentación para innovar y mejorar continuamente la experiencia del cliente en un entorno real**

En 2024, se lanzó el Proyecto **“Room Lab”** con el objetivo de posicionar a **ILUNION Hotels** como líder en Innovación en el sector hotelero. Este proyecto consiste en la utilización de habitaciones y espacios del hotel como entornos de experimentación controlada, destinados a probar y evaluar conceptos, soluciones y tecnologías innovadoras en un contexto real de hospitalidad.

“Room Lab” busca identificar tendencias relevantes del mercado, optimizar la experiencia del cliente y analizar la viabilidad de tecnologías emergentes mediante la implementación de pilotos. Este ejercicio permite anticipar las necesidades de los huéspedes y evaluar la respuesta de proveedores y soluciones, fomentando una mejora continua basada en datos objetivos.

Centro de Conocimiento / AGORA IH

Línea Plan Estratégico ▶ **Innovación Procesos (Operativa)**

Ámbito de Innovación ▶ **Gestión del conocimiento más eficaz, promoviendo la colaboración y la transparencia en toda la organización**

En 2024, se lanzó el proyecto **“AGORA IH”** con el propósito de crear un **Centro de Conocimiento** que facilite la gestión y el intercambio de información dentro de **ILUNION Hotels**. Este repositorio centralizado, alojado en SharePoint, está diseñado para garantizar un acceso rápido y eficiente a los recursos clave de la organización, promoviendo la colaboración y la transparencia entre las distintas áreas de negocio.

El proyecto tiene como objetivos principales asegurar la actualización constante y la precisión de los documentos, facilitar la búsqueda y recuperación de información relevante y fomentar una cultura de aprendizaje continuo.



#InnovACCIÓN

in=dentro nova=nuevo acción=acción

con propósito



Donde dormir es despertar

Bienvenidos a ILUNION Hotels