

Experiencia de cliente

Moeve y Canal de Isabel II, Mejor Estrategia y Mejor Marca CX en los Premios DEC

En la XII edición de los galardones organizados por la Asociación DEC para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, celebrada el pasado 19 de junio en Madrid, también fue reconocida la labor de QuirónSalud, Cárnica Cinco Villas, Teatro Real y Central Lechera Asturiana.

TEXTO PATRICIA FERNÁNDEZ
FOTOS DEC

Un año más Florida Park del Retiro fue el lugar de encuentro de los Premios DEC, organizados por DEC Asociación, que en esta ocasión se celebraron el 19 de junio y estuvieron conformados por siete reconocimientos que ponen la experiencia de cliente y la excelencia en el centro de las estrategias. Para esta XII edición que otorgó el galardón a la Mejor Marca en CX a Canal de Isabel II y Mejor Experiencia en Estrategia de Cliente a Moeve, la asociación recreó un parque de atracciones dividido en dos grupos: el tren de la bruja y el barco pirata.

Así fue como cerca de 250 asistentes a la gala pudieron disfrazarse de brujas y piratas

antes de atestiguar las palabras de la presidenta de honor de los Premios DEC 2025, Miriam González Duráñez. “La excelencia es un poder democratizador que pone a las personas en el centro. Admiro la vocación de servicio, más que como servicio al cliente, como servicio público. Sois un gran ejemplo para la sociedad”, expresó González Duráñez, quien también es la presidenta de la fundación España Mejor.

Le siguió Mario Taguas, presidente de la Asociación DEC, quién recordó que estos premios son “un homenaje a las compañías que tienen tres características dentro de sus equipos: objetividad, profesionalización y corazón”.

Liderazgo transformador

El primer premio de la noche fue el de Mejor Directivo del Año, que recayó en José Armando Tellado, por su liderazgo transformador e implicado, que integra la Experiencia de Cliente y Empleado como pilares estratégicos, y con un estilo que combina visión de negocio, sensibilidad social y compromiso con las personas, logrando que la experiencia sea un valor transversal y compartido.

Seguidamente, el premio a la Mejor Marca en CX recayó en Canal de Isabel II, reconocida por su coherencia y consistencia en un entorno especialmente complejo, así como por su capacidad para combinar innovación, sostenibilidad y accesibilidad en una experiencia cercana y proactiva con sus clientes. Una marca que ha hecho de la experiencia una presencia cons-

tante en la vida de las personas, más allá de ser una campaña puntual.

La Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente fue la de Moeve, la antigua Cepsa, que ha protagonizado una ambiciosa transformación de marca y cultura organizacional. Con un sólido enfoque, que ha impulsado un profundo cambio interno; reestructurando procesos desde una perspectiva transversal centrada en el *journey*, e incorporando la sostenibilidad como parte esencial de la experiencia.

En la categoría Mejor Estrategia de Experiencia de Empleado se premió a Cárnica Cinco Villas junto con Thinkers Co, por llevar a cabo una transformación medible y significativa, a través de la conexión entre el propósito individual del empleado y los valores de la organización. En un entorno industrial especialmente exigente, la compañía ha logrado conseguir un compromiso, rendimiento y orgullo de pertenencia entre sus empleados y ha demostrado que cuidar a las personas no solo es una filosofía, sino una decisión rentable y diferencial.

Humanizar la atención médica

El premio al Mejor *Customer Journey*, fue para QuirónSalud, por su “Manual de trato en urgencias”, un modelo estructurado que humaniza la atención médica más allá de lo clínico, donde cada interacción ha sido pensada desde la empatía, el rigor y la escucha activa, a partir de insights reales. Este proyecto recuerda





Canal de Isabel II; Mejor Marca en CX.



Moeve, Mejor Experiencia en Estrategia de Cliente.



Mario Taguas, presidente de Asociación DEC, y Miriam González Durández, presidenta de honor de los Premios DEC 2025.



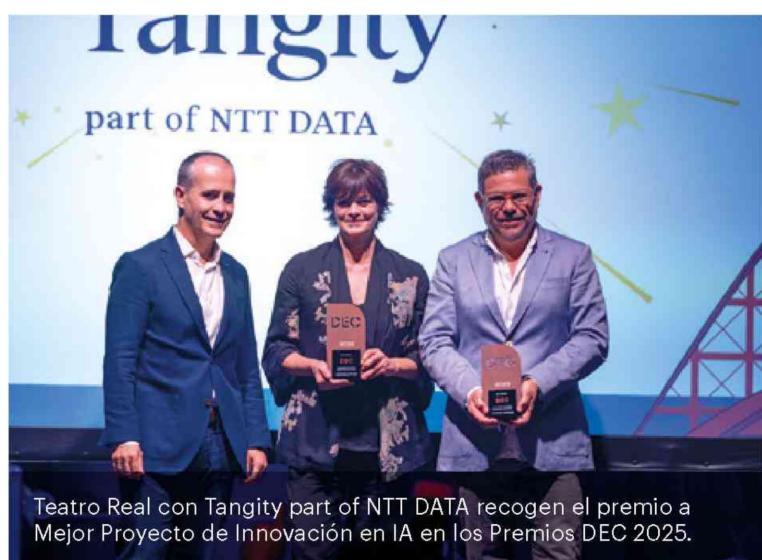
Cárnica Cinco Villas con ThinkersO recogen el premio DEC a Mejor Estrategia de Experiencia de Empleado 2025.

Jurado de la XII edición

- **Miriam González.** Presidenta y fundadora de España Mejor.
- **Mario Taguas.** Presidente de DEC y subdirector general adjunto de desarrollo de negocio y clientes en Mutua Madrileña.
- **Patricia Jiménez.** Vicepresidenta de DEC.
- **José Serrano.** Vocal de DEC y CEO de IZO España.
- **Marcelino Abad.** Editor jefe de Capital Humano.
- **Diego Martínez Perán.** Vicepresidente de Interconomía.
- **Alfonso Gil.** Director de Directivos y Empresas.
- **Ana Egido.** Redactora jefe de IPMARK.
- **Juan Comas.** Director-editor de Sector Ejecutivo.
- **Paula Bouzada.** Directora de mejora de servicios en Alsa.
- **Elena Martín Nieto.** Directora de estrategia, transformación de negocio y clientes en ASISA.
- **Gabriella Lanzilli.** NPS & customer advocacy manager en Cetelem.
- **Silvia Mendoza.** Customer experience manager en Metrovacesa.
- **Fátima Arranz.** Directora de atención y experiencia de cliente en Narval Logística Frigorífica.
- **Manuel Jiménez Barroso.** Responsable de estrategia y plataforma CRM en Viajes El Corte Inglés.
- **David Carro.** Senior digital leader y fundador de Foro IA.



Quirón Salud, Mejor Customer Journey.



Teatro Real con Tangity part of NTT DATA recogen el premio a Mejor Proyecto de Innovación en IA en los Premios DEC 2025.



Repsol recibió uno de los premios especiales de la edición.

que los customer journeys son recorridos que acompañan y transforman la experiencia de las personas.

El jurado consideró el proyecto DIVA del Teatro Real junto con NTT Data, como Mejor Proyecto de Innovación IA. Una apuesta por abrirse a nuevas audiencias, la generación Z, con una visión inclusiva, participativa y emocional, apoyada en tecnología e inteligencia artificial, mediante la metahumana, Francesca Caccini, primera mujer en componer una ópera. La propuesta ha roto estereotipos y conectado con los jóvenes en su propio lenguaje, a través de plataformas digitales, alcanzando más de 60 millones de impresiones.

Antes de finalizar la Gala, se procedió a la entrega del último Premio Especial, Mejor Labor Periodística en CX, que recayó en Carleth Morales, redactora responsable de la Sección de Marketing en PRNoticias, por su dedicación a divulgar la evolución de la disciplina a través de entrevistas y reportajes con expertos del sector.

Nuevamente con el cliente en el centro como protagonista sobre el que giran las estrategias de las compañías, se dio por concluida una gala tematizada en un parque de atracciones al que no le faltó ni la tómbola, ni las máquinas de palomitas, ni la magia, ni la creatividad y tampoco la innovación. ■