



Premios DEC

2026

MEMORIA DE PATROCINADORES

XIII EDICIÓN





Premios DEC

2026

La carrera de la EXPERIENCIA

Los **Premios DEC** reconocen el trabajo de las empresas que mejor han desarrollado la Experiencia Cliente y de Empleado durante el último año.

Se premian cuatro categorías a las que se suman otros tres premios especiales a iniciativa del jurado. Además, en esta edición se añadió una nueva categoría: Premio Revelación en CX.

Los XIII Premios DEC se celebraron el **17 de junio de 2026 en el Hipódromo de la Zarzuela.**

Asistieron a esta edición más de 300 profesionales de 167 empresas diferentes.



PRESIDENTA DE HONOR



Ángela De Miguel
Presidenta de CEPYME



Mario Taguas
Presidente de DEC y Subdirector
General Adjunto de Desarrollo de
Negocio y Clientes en Mutua
Madrileña



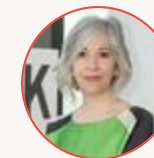
Patricia Jiménez
Vicepresidenta de DEC
y Head of Sales
Planning en Redion



José Serrano
Vocal de DEC y
CEO en IZO España y



David Arconada
Presidente de DEC México y
Client Solutions- Radical
Client perspective en BBVA



Ana Egido
Redactora Jefe de
IPMARK



Marcelino Abad
Editor Jefe de Capital
Humano



Diego Martínez Perán
Vicepresidente en Radio
Intereconomía



Juan Comas
Director de la Revista
Sector Ejecutivo



David Orza
Head of Customer
Experience de ABANCA



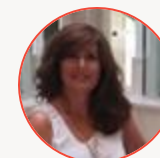
Ana Bobo Sánchez
Head Commercial Operations
Iberia en Sandoz



Yudith Rodríguez
South West Europe CX &
Delivery Learning and
Development Manager
at A.P. Moller – Maersk



Cristina Mulet Amer
Subdirectora Brands &
Customer Experience en
Barceló Hotel Group



Ana Pinos
Directora Postventa y
Experiencia de Cliente en
Volvo Car España

JURADO





Premios DEC

2026

**GANADORES
XIII EDICIÓN**





Tomás Villén CEO de Porsche Ibérica

El jurado reconoció a **Tomás Villén** por situar la satisfacción del cliente en el centro de la estrategia de Porsche Ibérica, no como una declaración de intenciones, sino como una forma de gestión.

Su liderazgo destaca por impulsar una cultura basada en la escucha, la involucración de los equipos y la alineación constante con la red de concesionarios.

Un enfoque que ha convertido la experiencia de cliente y de empleado en una palanca real de excelencia, consolidando a Porsche Ibérica como un referente internacional en satisfacción y visión compartida.

Recogió el Premio:
Tomás Villén
CEO de Porsche Ibérica

Entregó el premio:
Paula Bouzada
Directora de Mejora de Servicios en **Alsa**





El jurado reconoció a **MAPFRE** su liderazgo sostenido en Experiencia de Cliente y por su capacidad para seguir evolucionando en un sector maduro y altamente competitivo.

Su apuesta por renovar la marca, romper silos internos y construir una experiencia más transversal demuestra una visión clara de futuro.

Un trabajo que refuerza el vínculo de confianza con el cliente y consolida a Mapfre como una marca referente en recomendación, fidelización y transformación.

Recogió el Premio:

César Luengo Ferrera

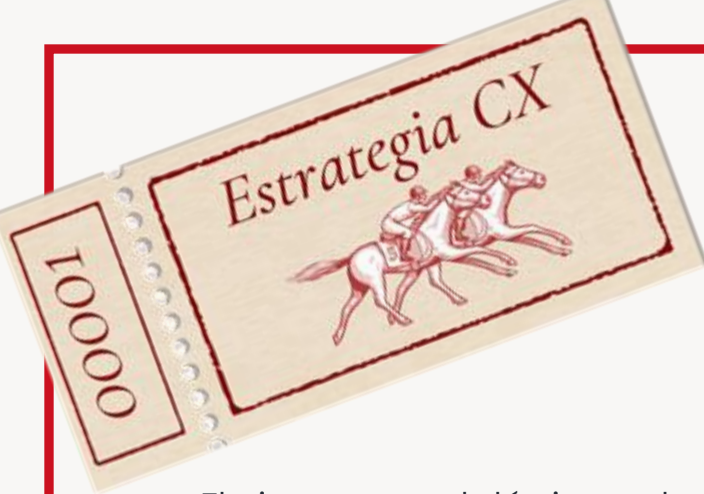
Director Desarrollo Negocio Clientes en Mapfre

Entregó el premio:

Ana Ramos López

Gerente de Optimización Experiencia Cliente de Estaciones de Servicio **Repsol**





El rigor metodológico y la excelente ejecución de una estrategia de Experiencia de Cliente capaz de alinear a toda la red de concesionarios **KIA** bajo estándares comunes de calidad fueron claves en la decisión del jurado.

Su modelo destaca por convertir la escucha, el análisis y la acción en un sistema continuo de mejora, con impacto directo en cliente, negocio y organización.

Una apuesta sólida, transversal y liderada desde la alta dirección, que consolida la experiencia como una verdadera ventaja competitiva.

Recogió el Premio:

Carlos Sánchez Sanz

Director de Experiencia de Cliente en **Kia**

Entregó el premio:

David Arconada

Presidente de DEC México y Client Solutions-
Radical Client perspective en **BBVA**





El jurado reconoció a **ILUNION** por una propuesta profundamente humana, capaz de situar la Experiencia de Empleado en el corazón de su cultura corporativa.

Su modelo destaca por gestionar una plantilla diversa y de gran escala desde la inclusión real, la escucha y el acompañamiento, demostrando que cuidar a las personas tiene un impacto directo en la experiencia del cliente.

Un proyecto sólido y emocional que convierte el compromiso interno en una verdadera palanca de negocio.

Recogieron el Premio:

Esther Díaz Paniagua, Directora de Personas en **ILUNION**

Andrea Durán Rodríguez, Jefa de Experiencia de Empleado en **ILUNION**

Entregó el premio:

Yudith Rodríguez

South West Europe CX & Delivery Learning and Development Manager at A.P. Moller - Maersk





Caja Arequipa destacó por rediseñar de forma integral el journey de sus clientes, poniendo el foco en la cercanía, la agilidad y el acompañamiento en momentos clave de la relación.

Su propuesta sobresale por eliminar fricciones críticas, digitalizar procesos esenciales y construir una experiencia más fluida y personalizada para el segmento de microempresarios.

Un proyecto con un fuerte impacto social que demuestra cómo un customer journey bien orquestado puede generar confianza, fidelización y crecimiento sostenible.

Recogió el Premio:
(en representación de Caja Arequipa)
Nanes Martínez-Arroyo
Directora de DEC

Entregó el premio:
David Orza
Head of Customer Experience en Abanca





EROSKI se alzó con el reconocimiento a Mejor Proyecto de Innovación por transformar su servicio de atención al cliente en uno de los contact centers omnicanal más avanzados del sector.

La integración de inteligencia artificial, analítica predictiva y automatización ha permitido convertir cada interacción en una fuente de aprendizaje y anticipación.

Un proyecto que demuestra cómo la innovación tecnológica, al servicio de las personas, puede mejorar la eficiencia operativa y elevar de forma tangible la Experiencia de Cliente.

Recogieron el Premio:

Josu Madariaga, Director de experiencia del cliente en Eroski

Azucena Gallardo, Responsable SAC en Eroski

Entregó el premio:

Cristina Mulet

Subdirectora Brands & Customer Experience
en Barceló Hotel Group





octopusenergy

Octopus Energy recibió el Premio Revelación en CX por irrumpir en el sector energético con un modelo que sitúa al cliente en el centro desde su propio ADN.

Su propuesta destacó por la frescura, la transparencia y la capacidad de simplificar un mercado tradicionalmente complejo, convirtiendo la confianza y la claridad en su principal ventaja competitiva.

Un proyecto que demuestra que la experiencia de cliente no siempre se transforma: a veces nace así desde el principio.

Recogió el Premio:

Roberto Giner

CEO de **Octopus Energy** España

Entregó el premio:

Ana Bobo

Head Commercial Operations
Iberia en Sandoz





Montse Mateos Redactora en EXPANSIÓN

La labor periodística de **Montse Mateos** ha sido reconocida por su capacidad para visibilizar, analizar y poner en valor la evolución de la Experiencia de Cliente y Empleado en el tejido empresarial.

A través de un enfoque riguroso y divulgativo, su trabajo ha contribuido a acercar estas disciplinas a profesionales, directivos y organizaciones, ayudando a consolidar la experiencia como una palanca estratégica de transformación y competitividad.

Recogió el Premio:
Montse Mateos
Redactora en **EXPANSIÓN**

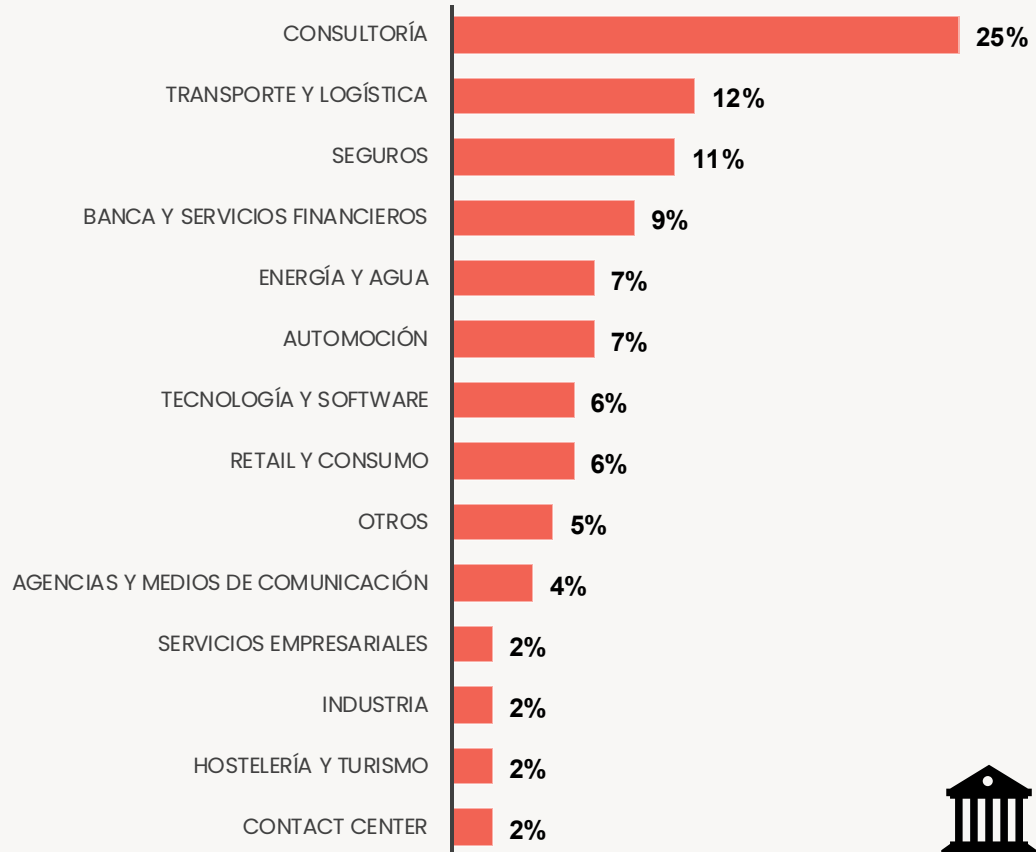
Entregó el premio:
Patricia Jiménez
Vicepresidenta de DEC y
Head of Sales Planning en Redion



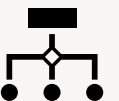


TIPOLOGÍA DE ASISTENTES A LA GALA DE PREMIOS DEC 2026

Por sector



Por cargo

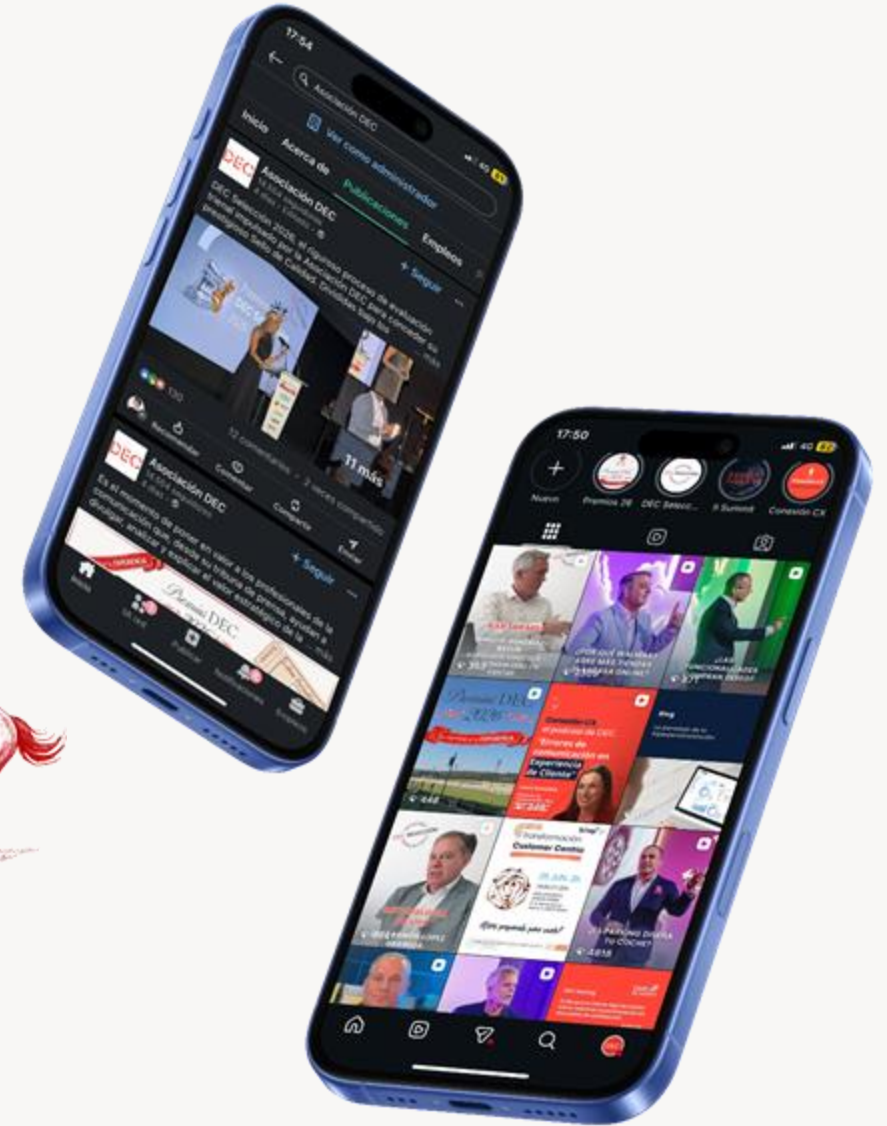




REPERCUSIÓN EN REDES SOCIALES PROPIAS



1. Nº Total de Post: **26**
2. Impresiones: **178.357**
3. Comentarios: **327**
4. Nº de usuarios que han contribuido: **210**



1. Nº Total de Post: **16**
2. Impresiones: **28.751**
3. Comentarios: **13**
4. Nº de usuarios que han contribuido: **38**




REPERCUSIÓN EN REDES SOCIALES (TOTAL)

 **Menciones totales**

323

 **Alcance social**

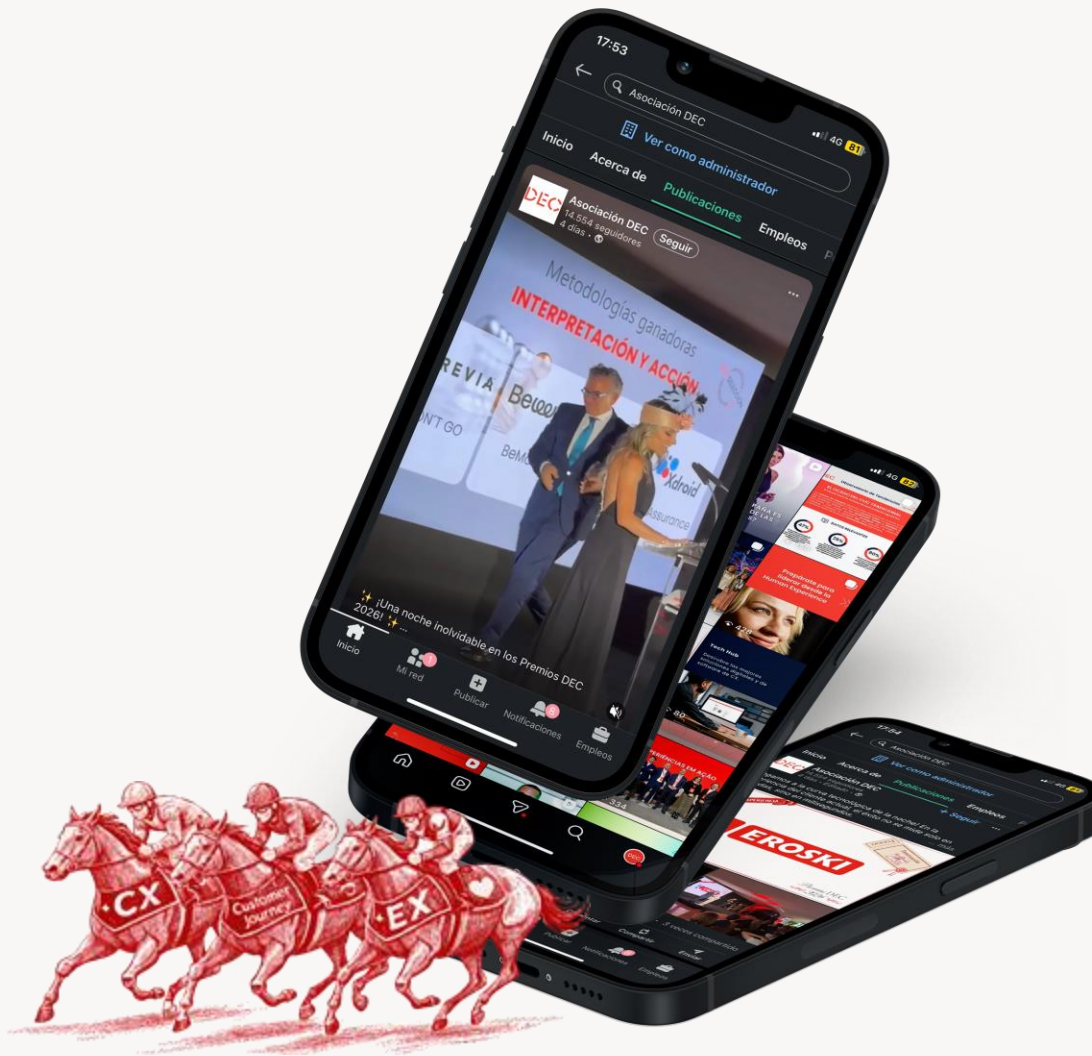
229,3K

 **Engagement social**

2K

 **Análisis de sentimiento**

98% **positivo**



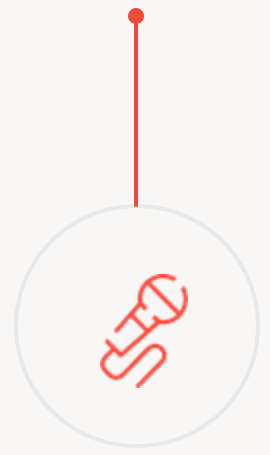


REPERCUSIÓN EN MEDIOS

Premios DEC
2026

1

Impacto en radio



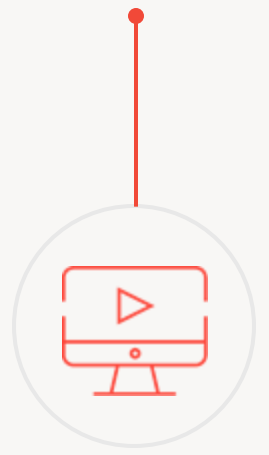
2

Prensa Impresa



112

Prensa Online



5.314.151

Audiencia Total



508.770 €

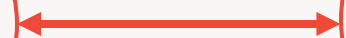
Valoración Total Comunicación



+

+

=





ALGUNAS PUBLICACIONES ONLINE DESTACADAS

01 **CincoDías**



[Leer noticia](#)

02 **+ V E N T A S**



[Leer noticia](#)

03 **europa press**



[Leer noticia](#)

04 **D Directivos y empresas**



[Leer noticia](#)



Premios DEC

2026

MULTIMEDIA





Premios DEC 2026

La carrera de la EXPERIENCIA

FOTOGRAFÍAS DEL
EVENTO

Disponibles aquí ->





VÍDEO RESUMEN DEL EVENTO

Puedes encontrarlo en
nuestro canal de
Youtube

Disponible aquí ->





Premios DEC 2026

ENTREVISTAS PREMIOS DEC

Puedes encontrarlas en
nuestro canal de
Youtube

Disponibles aquí ->





La carrera de la EXPERIENCIA

Gracias por haber
hecho posible los

Premios DEC
2026



repsol

