

Premios DEC 2026

Kia, Ilunion, Caja Arequipa, Mapfre y Eroski, sobresaliente en CX



El Hipódromo de la Zarzuela acogió el pasado 17 de junio la XIII edición de los Premios DEC, una cita que reunió a destacados directivos y líderes empresariales para reconocer las iniciativas más sobresalientes en Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado. La Asociación DEC otorgó a Kia, Ilunion, Caja Arequipa, Mapfre y Eroski las posiciones de honor en las principales categorías.

TEXTO REDACCIÓN IPMARK
FOTOS DEC

Por su parte, Octopus Energy recibió el Premio Revelación en Experiencia de Cliente, una distinción concedida por primera vez este año. Durante la apertura del acto, Ángela de Miguel, presidenta de CEPYME y presidenta de honor del jurado de esta edición, expresó: “[...] Las pymes han practicado durante décadas la Experiencia de Cliente, porque han basado su crecimiento en esa cercanía, en la personalización y en el compromiso”.

Mario Taguas, presidente de DEC, destacó durante la gala que “estos Premios representan mucho más que un galardón, son un reconocimiento a la excelencia, a la capacidad de innovar al actuar de catalizador positivo y abrir muchas puertas a las marcas, y a la voluntad de posicionar a los clientes en el centro”.

Premios Especiales

La ceremonia comenzó con la entrega de dos premios especiales. Tomás Villén, CEO de Porsche Ibérica, fue reconocido como Mejor Directivo impulsor de la Experiencia de Cliente por vincular la satisfacción del empleado con la lealtad y la emoción del cliente, bajo una filosofía en la que el talento interno actúa como motor de la experiencia del lujo.

A su vez, Mapfre recibió el premio a la Mejor Marca en Experiencia de Cliente por su solidez y liderazgo sostenido en los índices de recomenda-

ción sectoriales, así como por la transformación de su posicionamiento e imagen corporativa.

Premios por categorías

En las categorías que reconocen las candidaturas presentadas, Kia obtuvo el premio a la Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente. El jurado valoró la profunda transformación de su posicionamiento de marca y el liderazgo de su CEO en el impulso de la Experiencia de Cliente como eje estratégico de la compañía.

Ilunion fue distinguida con el premio a la Mejor Estrategia en Experiencia de Empleado gracias a un modelo integral capaz de gestionar la experiencia de una plantilla diversa y de gran dimensión, demostrando además el impacto directo de las personas en los resultados del negocio.

El galardón al Mejor Customer Journey recayó en Caja Arequipa, cuyo proyecto destacó por transformar la experiencia de los microempresarios mediante mejoras en satisfacción, captación por recomendación directa y optimización de costes operativos a través de la digitalización de procesos.

Eroski recibió el reconocimiento al Mejor Proyecto de Innovación por la implantación de un *contact center* omnicanal inteligente que integra inteligencia artificial generativa y modelos predictivos para mejorar la atención y la eficiencia operativa, combinando tecnología avanzada y valor humano.



Foto Familia XIII Premios DEC.



Tomás Villén, CEO de Porsche Ibérica, Mejor Directivo Impulsor de Experiencia de Cliente.



Octopus Energy, Premio Revelación en Experiencia de Cliente.



Mapfre, Mejor Marca en Experiencia de Cliente.



Kia, Premio Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente.



Ilunion, Premio Mejor Estrategia en Experiencia de Empleado.



Caja Arequipa, Premio Mejor Customer Journey.



Eroski, Mejor Proyecto de Innovación.



Montse Mateos ('Expansión'), Premio Mejor Labor Periodística sobre CX.

Premios Revelación en Experiencia de Cliente

La gran novedad de esta edición fue la creación del Premio Revelación en Experiencia de Cliente, que tuvo como primera ganadora a Octopus Energy. El jurado destacó su modelo de negocio, concebido desde el origen con el cliente en el centro de la estrategia, lo que le ha permitido alcanzar un crecimiento exponencial en un sector especialmente complejo.

La gala también reconoció la labor de Montse Mateos, redactora del diario económico

Expansión, distinguida con el Premio Mejor Labor Periodística sobre CX por su contribución a la divulgación de la Experiencia de Empleado.

Además, la celebración sirvió para reconocer a las empresas que han obtenido el sello distintivo DEC Selección por la excelencia de sus metodologías en Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado. Las compañías distinguidas fueron Atrevia, BeWay Consulting, Findasense, GW Consultoría, Intelcia, Izo, Kantar, Lukkap, Merkle España, de dentsu, Tangity, de NTT Data, Tribalww y Xdroid.

Jurado

El jurado de esta edición estuvo presidido por Ángela de Miguel, presidenta de CEPYME, y formado por Mario Taguas, subdirector general adjunto de Desarrollo de Negocio y Clientes en Mutua Madrileña y presidente de DEC; Patricia Jiménez, *head of sales planning* en Europ assistance y vicepresidenta de DEC; José Serrano, CEO de Izo España y vocal de DEC; David Arconada, *client solutions-radical client perspective* en BBVA y presidente de DEC México; Yudith Rodríguez, *South West Europe CX & delivery learning and development manager* en A.P. Moller-Maersk; Cristina Mulet Amer, subdirectora *brands & customer experience* en Barceló Hotel Group; David Orza, *head of customer experience* de ABANCA; Ana Pinos, directora de Postventa y Experiencia de Cliente en Volvo Car España; Ana Bobo Sánchez, *head commercial operations* Iberia en Sandoz; Ana Egido, redactora jefe de IPMARK; Marcelino Abad, editor jefe de Capital Humano; Diego Martínez Perán, vicepresidente de Radio Intereconomía; y Juan Comas, director de la revista *Sector Ejecutivo*. ■