



Tú también puedes apoyar

Cuidando nuestros Clientes, cuidando nuestro Futuro

V edición | **26.02.2026** | **9h a 14h** | **Hotel Ritz**, Madrid

Organizadores
del Congreso



¿QUIÉN ORGANIZA EL CONGRESO CONTACT CENTER?

Las dos asociaciones más importantes de la industria, ya que trabajan diariamente para poner en valor, potenciar y contribuir al desarrollo del sector como motor de la economía.



La **Asociación CEX (Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente)** actualmente representa a 21 empresas del sector del Contact Center. Sus asociados concentran el 88% de la facturación de los outsourcers que ofrecen servicios y soluciones personalizadas de experiencia de cliente a terceros, generando casi 100.000 empleos. Sus objetivos son potenciar y desarrollar el sector, así como velar por la calidad en el servicio ofrecido.



La **Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC)** es el lugar de reunión para todos los participantes en la industria del Servicio al Cliente: marcas, BPO, empresas tecnológicas, consultoras y RRHH. A día de hoy, alrededor de 200 empresas forman parte de este punto de encuentro en el que comparten buenas prácticas, fomentan el crecimiento profesional y mejoran la operativa de la experiencia del cliente.

¿QUÉ HEMOS VIVIDO EN LAS **ANTERIORES EDICIONES?**

Hemos congregado a los altos directivos de las empresas de nuestra industria, para reflexionar sobre los nuevos retos a los que nos enfrentamos en la relación con los clientes, implantando la tecnología más puntera, sin olvidarnos de humanizar la atención y el servicio, y todo enmarcado en la actual coyuntura económica.

1ª edición



20.02.2022

2ª edición



23.02.2023

3ª edición



20.02.2024

4ª edición



25.02.2025

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



Javier Castro
AI Strategy Senior Advisor
y Consejero de
AI-ready

José María de Santiago
Socio de **Deloitte**



Justo Hidalgo
Director de
Inteligencia Artificial de
Adigital



David Hurtado
Innovation Lead de
Microsoft España

Silvia Leal
Asesora de la OCDE
y la Comisión Europea en
estrategia digital



RECURSOS HUMANOS

Santiago Álvarez de Mon

Profesor de Dirección
de Personas de
IESE Business School



Juan Chozas

Ex Secretario General
de Empleo y Of Counsel de
Auren



Íñigo Manso

CEO de
bchange



Luis Gutiérrez Rojas

Monologuista y
Médico Psiquiatra del
Hospital Clínico San Cecilio



Jordi Reche

Formador y consultor
en comunicación
no verbal

ECONOMÍA



Borja Carrascosa
Director de la revista
Capital



Antonio de la Hoz
Director y COO de
Portobello Capital



Jordi Rosés
Partner de
NewTech Capital



Pablo Hernández de Cos
Ex gobernador del Banco de España
y Profesor de **IESE Business School**



Daniel Lacalle
Economista



Jesús Silva
General Manager de
Cushman & Wakefield



Ignacio Ruiz-Jarabo
Ex director general de la **AEAT**
y ex presidente de la **SEPI**

MODELOS DE TRABAJO Y OPERACIONES



Luis Asunción
Director comercial y marketing Iberia
de **Prosegur Security**



Andrés Calvo Medina
Inspector de Datos de la División
de Innovación Tecnológica
de la **AEPD**



Silvia Gayo
Head of Digital Assets de
AXA Seguros



Beatriz González
Subdirectora de desarrollo de
nuevos negocios de
Correos



Pedro Serrahima
Director de Experiencia de Cliente,
Publicidad y Multimarca de
Telefónica de España



Ángel Sáenz de Cenzano
Country Manager en
España y Portugal de
LinkedIn



Itziar Riestra
Directora de Contact Center,
medios de pago y
banca seguros de
EVO Banco

CLIENTES



Alejandra Chacón
Strategy Director de
Havas Media Network



Raúl Cruces
Data Group Vice-president & Global
Senior Data Manager del
Banco Santander



Dimas Gimeno
Socio fundador y presidente ejecutivo
de **WOW Concept**
y ex presidente de
El Corte Inglés

EMBAJADOR DEL CONTACT CENTER

Reconoce a aquellas empresas, organismos e instituciones que realizan una excelente labor en pro de la industria del Contact Center.

2022



Servicio 012 de la Comunidad de Madrid en reconocimiento por su labor durante la pandemia.

2023



Asociación Ucraniana de Contact Center (UCCAI) por la labor realizada en su país desde que comenzó la invasión rusa.

2024



Cruz Roja Española en reconocimiento a su labor social impulsada por su tecnología humanitaria.

2025



Salvamento Marítimo por su valor social, compromiso y entrega.

¡APOYA A NUESTRA INDUSTRIA!

¡Colabora con nuestra industria y únete al V Congreso Contact Center!

El Congreso 2025 fue todo un éxito gracias a la financiación de sus 34 patrocinadores y la colaboración de sus media partners. Gracias a ellos, pudimos organizar un foro del más alto nivel en el que pudimos escuchar e interactuar con ponentes excepcionales. En esta nueva edición, queremos repetir la experiencia y, para ello, necesitamos vuestro apoyo económico.

Desde ya, os damos las GRACIAS por APOYAR a la INDUSTRIA del Contact Center y la Experiencia de Cliente, de la que eres miembro activo.

Nuestro objetivo es dar entrada al mayor número de empresas para que, entre todos, podamos tener un gran Congreso y por eso hemos fijado una aportación única de **2.000 € + IVA** por compañía, que da derecho a:

- Contar con una entrada extra para asistir a la edición 2026.
- Tener un sello digital que te acredite como patrocinador de esta edición.
- Disponer de un visual para la comunicación en RRSS donde se muestre tu compromiso con la industria.
- Poner tu logotipo visible en el evento como parte importante de nuestro ecosistema.
- Estar presente en el vídeo de agradecimiento.

¡Apunta en tu agenda la fecha de la V edición!
26.02.2026

PATROCINADORES DE LA IV EDICIÓN



AGENDA Y PERFIL ASISTENTES

AGENDA 26.02.2026

09:00 - 09:30	▶	Recepción
09:30 - 10:30	▶	Ponencia
10:30 - 11:00	▶	Face to Face
11:00 - 11:30	▶	Ponencia
11:30 - 12:00	▶	Coffee-break
12:00 - 12:30	▶	Face to Face
12:30 - 13:30	▶	Ponencia
13:30 - 13:45	▶	Entrega reconocimiento al Embajador del Contact Center 2026
13:45	▶	Cóctel-networking

PERFIL ASISTENTE

- Director General / CEO de las empresas de outsourcing / BPO.
- Director de Servicio al Cliente.
- Director Comercial.
- Director de Clientes.
- Director de Desarrollo de Nuevos Negocios.
- Director de Contact Center.
- Director de Canal Digital.
- Director General / CEO de empresas proveedoras de tecnología y/o servicios para la industria.

¿POR QUÉ NO TE PUEDES PERDER Y DEBES APOYAR ESTE EVENTO ÚNICO IMPRESCINDIBLE?

1

EMBAJADOR

personalidad relevante
muy comprometida con
la experiencia de cliente

2

PANELISTAS

ejecutivos de
prestigiosas empresas

3

PONENTES

invitados
inspiracionales

4

EXCLUSIVO

asistentes por
invitación personal

5

CONTENIDO

temas relevantes

a.

Jornada de mañana

b.

Lugar céntrico y
emblemático de Madrid

c.

Networking de calidad

d.

Financiado entre las dos
asociaciones y el apoyo de
la industria

SIN TI ESTE ENCUENTRO NO SERÍA POSIBLE.
¡GRACIAS POR AYUDARNOS A CONSTRUIR UN MEJOR
CONGRESO CONTACT CENTER!



Nos encantaría que formaras parte de este gran proyecto



www.congresocontactcenter.com



info@congresocontactcenter.com

