



ILUNION, premiada junto a la FNMT, en los Platinum Customer Experience Awards 2026



MADRID, 12 (SERVIMEDIA)

El área de contact center de ILUNION ha sido reconocida en la XVII edición de los Platinum Customer Experience Awards con el galardón a la Mejor Experiencia de Cliente en Atención al Ciudadano, por su servicio de atención al ciudadano para la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

Este premio reconoce un modelo de atención multicanal, disponible 24/7, que gestiona consultas de ciudadanos y empresas y que destaca por su enfoque en la calidad del servicio, la mejora continua y la accesibilidad.

Uno de los elementos diferenciales del proyecto es su carácter inclusivo, con la participación de profesionales con discapacidad. Algunos servicios se prestan íntegramente con personas con discapacidad visual, muchas de ellas sin resto, lo que evidencia la apuesta por las personas y el compromiso con un modelo de negocio que genera impacto social.

La coordinación transversal de áreas —Operaciones, Personas, Tecnología, Transformación y Comercial—, junto con la colaboración continua con el cliente, permiten garantizar la estabilidad del



servicio, la evolución constante del modelo y la excelencia en la atención.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

El galardón se entregó en la gala celebrada ayer en UZalacaín La Finca (Madrid). El director de Innovación e Inteligencia Artificial de la FNMT, Joaquín Espinosa, y la CEO-directora general de ILUNION Contact Center BPO, Susana Sánchez, recogieron el premio.

Para Susana Sánchez, este reconocimiento refleja el propósito de la compañía y "pone en valor un modelo de atención al ciudadano que combina excelencia operativa, innovación tecnológica y propósito social". "En ILUNION trabajamos para ofrecer experiencias útiles, accesibles y de calidad, donde las personas marcan la diferencia y la tecnología actúa como palanca para mejorar cada interacción". "Agradezco a la FNMT su confianza y a nuestros equipos su compromiso diario", concluyó.

Por su parte, Joaquín Espinosa destacó el impacto del proyecto en la experiencia del ciudadano: "En la FNMT tenemos el compromiso de ofrecer un servicio público accesible y de calidad. La colaboración con ILUNION nos permite evolucionar nuestro modelo de atención, incorporando eficiencia y una clara orientación al ciudadano para dar respuesta a sus necesidades".

REFERENTE

Tras 17 ediciones, los Platinum Customer Experience Awards, organizados por Contact Center Hub, se han consolidado como uno de los principales reconocimientos del sector en España, en los que se destacan proyectos que elevan los estándares de la experiencia de cliente.

Este reconocimiento refuerza la apuesta de ILUNION por un modelo de atención en el que la excelencia, la innovación y el compromiso social se integran para construir experiencias más humanas, accesibles y con impacto real en la vida de las personas.