



La Nueva Ley SAC: Una Oportunidad para Transformar el BPO sin Incrementar Costes, Según MST Holding



Jessica Barceló, directora ejecutiva de MST Holding, se destacó como una de las ponentes principales en la Expo Relación Cliente 2026, llevada a cabo en Madrid los días 7 y 8 de octubre. El evento tuvo como eje central la discusión sobre la nueva regulación en los servicios de atención al cliente, la transformación digital, y la manera en que los proveedores de Business Process Outsourcing (BPO) están ajustándose a estos cambios. Durante la mesa redonda titulada «BPO 2026: Reinventarse en la era de la IA y la nueva regulación», Barceló compartió sus opiniones junto a representantes de empresas como Emergia, ILUNION Contact Center BPO y Konecta. La conversación giró en torno a los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector ante un panorama regulatorio cada vez más exigente.

Barceló subrayó que las compañías dedicadas a la externalización de servicios cuentan con una ventaja significativa, dado que ya habían comenzado a profesionalizar sus operaciones antes de la promulgación de la Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC). «Partimos de una ventaja competitiva bastante importante y es que, sin llamarlo Ley SAC, nosotros ya habíamos profesionalizado el sector», afirmó.

Los proveedores BPO, según Barceló, han trabajado durante años bajo estrictos estándares de calidad impulsados por las demandas de sus clientes, lo que les permite adaptarse a las nuevas normativas y consolidar su posición en el mercado. Esta regulación también podría dificultar la entrada de nuevos competidores menos experimentados, proporcionando un marco más riguroso que protege a las empresas establecidas.

Otro tema central fue la evolución de la relación entre proveedores BPO y las empresas que externalizan sus servicios. Históricamente, los clientes llegaban con procesos bien definidos, limitando a los BPO a tareas puramente operativas. Sin embargo, las nuevas exigencias promueven una colaboración más estrecha, permitiendo a estos proveedores ofrecer asesoramiento valioso que



ayude a las organizaciones a adaptarse mejor a las regulaciones y a gestionar los costes de manera eficiente.

Barceló señaló que el aumento de las exigencias de calidad no debe traducirse necesariamente en un aumento de los costes operativos. Anotó que la transformación digital juega un rol crucial para alinear los nuevos requisitos normativos con estrategias que optimizan procesos mediante la automatización de tareas, las cuales no requieren intervención humana. «No tienen que estar preocupadas por un incremento de costes debido a la Ley SAC», afirmó, destacando que la inteligencia artificial puede equilibrar la eficiencia operativa con las expectativas de los consumidores.

La CEO de MST Holding también destacó la importancia de la experiencia acumulada por los proveedores BPO en la optimización de servicios y la transformación digital. Abogó por fomentar la colaboración entre las empresas del sector para intercambiar las mejores prácticas y adaptarse rápidamente a los cambios regulatorios y tecnológicos.

La participación de MST Holding en la Expo subraya su compromiso con la evolución del sector BPO y su enfoque en modelos de atención que priorizan la eficiencia y personalización, ajustándose a las necesidades de las empresas y sus clientes.