



Nueva Ley SAC: Oportunidad para Transformar el BPO sin Incrementar Costes según MST Holding



Jessica Barceló, CEO de MST Holding, participó como ponente destacada en la Expo Relación Cliente 2026, un evento celebrado los días 7 y 8 de octubre en Madrid. Durante su intervención, abordó temas críticos en torno a la nueva regulación de servicios de atención al cliente, la transformación digital y el impacto sobre los proveedores de Business Process Outsourcing (BPO) en un escenario en constante evolución.

En una mesa redonda titulada «BPO 2026: Reinventarse en la era de la IA y la nueva regulación», Barceló compartió ideas con representantes de empresas líder como Emergia, [ILUNION](#) Contact Center BPO y Konecta. Juntos, analizaron los retos y las oportunidades que se presentan para el sector ante un contexto regulatorio cada vez más exigente.

Barceló subrayó que las empresas de externalización de servicios cuentan con una importante ventaja competitiva, habiendo ya profesionalizado sus operaciones antes de la implementación de la Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC). Expresó que «sin llamarlo Ley SAC, nosotros ya habíamos profesionalizado el sector», enfatizando el papel pionero de estos proveedores en ajustarse a estándares de calidad elevados, lo que fortalece su posicionamiento en el mercado y dificulta la entrada de competidores nuevos y menos experimentados.

Además, se debatió sobre la naturaleza cambiante de la colaboración entre los proveedores BPO y las organizaciones que externalizan sus servicios. Tradicionalmente, estos clientes llegaban con procesos definidos, limitando a los BPO a funciones operacionales. Con las nuevas demandas, se fomenta una relación más colaborativa, permitiendo a los proveedores de BPO compartir sus experiencias y conocimientos para ayudar a las organizaciones a cumplir con las regulaciones y gestionar eficientemente los costes.



Contrario a lo que pudiera pensarse, Barceló aseguró que estas crecientes exigencias en calidad no implican necesariamente un aumento en los costes operativos. La clave, dijo, reside en la transformación digital, que permite integrar los requisitos normativos con estrategias para optimizar procesos y automatizar tareas que no requieren intervención humana. Subrayó que «no tienen que estar preocupadas por un incremento de costes debido a la Ley SAC», gracias al papel crucial de la inteligencia artificial en equilibrar eficiencia operativa y expectativas del consumidor.

Finalmente, Barceló destacó la importancia de la experiencia acumulada por los proveedores BPO en la optimización de servicios y la transformación digital continua. Llamó a fomentar la colaboración sectorial para compartir las mejores prácticas y acelerar la adaptación a un entorno regulatorio y tecnológico en cambio constante.

La participación de MST Holding en la Expo refleja su compromiso con la evolución del sector BPO, priorizando la eficiencia y personalización en modelos de atención adaptados a las crecientes necesidades de empresas y clientes.

Maria José M.R.