



MST Holding: La Nueva Ley SAC Impulsa la Transformación del BPO Sin Incrementar Costes

Jessica Barceló, cómo la nueva Ley de Servicios de Atención al Usuario (Ley SAC) podrá impulsar la transformación del sector del Business Process Outsourcing (BPO) sin aumentar necesariamente los costes operativos. Barceló participó como ponente en la mesa redonda titulada «BPO 2026: Reinventarse en la era de la IA y la nueva regulación», junto a representantes de Emergia, [ILUNION](#) Contact Center BPO y Konecta. El debate giró en torno a los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector en un entorno cada vez más regulado.

Barceló explicó que las empresas de BPO ya tienen una ventaja competitiva, dado que han profesionalizado sus servicios incluso antes de la puesta en marcha de la Ley SAC. «Partimos de una ventaja competitiva bastante relevante y es que, sin llamarlo Ley SAC, nosotros ya habíamos profesionalizado el sector», aseguró. Esta preparación anticipada, les permite adaptarse mejor a la normativa actual y consolidar su posición en el mercado.

Además, se discutió cómo la nueva regulación podrá proteger a las empresas establecidas al dificultar la entrada de nuevos competidores con menos experiencia. Otro punto relevante fue la evolución en la relación entre los proveedores de BPO y las empresas, pasando de realizar tareas meramente operativas a colaborar más estrechamente en la adaptación de procesos a las nuevas exigencias regulatorias. Fuente | Más entradas de este blog