



MST Holding: La Nueva Ley SAC Promete Transformar el BPO Sin Incrementar Costes



En un panorama marcado por la evolución tecnológica y los desafíos regulatorios, Jessica Barceló, CEO de MST Holding, defendió la premisa de que la nueva Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC) podría convertirse en un catalizador para la transformación del sector BPO sin que ello implique un aumento de costes. Barceló, quien participó activamente como ponente en la Expo Relación Cliente 2026 celebrada los días 7 y 8 de octubre en Madrid, se unió a una mesa redonda con destacados líderes del sector para discutir el futuro de la externalización en la era de la inteligencia artificial y las nuevas normativas.

[Consultar](#)

[atlas](#)

[Ver más](#)

[Leer Noticias](#)

[NOTICIAS](#)

[Leer periódicos](#)

Acompañada de representantes de empresas como Emergia, [ILUNION](#) Contact Center BPO y Konecta, Barceló destacó la preparación preexistente del sector BPO para enfrentar estos desafíos. “Hemos profesionalizado el sector antes de la implementación de la Ley SAC”, afirmó. Esta preparación previa proporciona a las empresas una ventaja respecto a las normativas que ahora se imponen, permitiéndoles no solo mantenerse a flote, sino también consolidar su liderazgo en el



mercado. La nueva regulación puede, de hecho, actuar como un filtro que limite la entrada de nuevas empresas carentes de la experiencia y profesionalización necesarias, sugirió Barceló.

La conversación también resaltó una transformación significativa en la relación con las empresas clientes. Históricamente, los BPO han sido receptores de procesos ya establecidos, restringidos a tareas operativas. Sin embargo, el entorno actual abre la puerta a colaboraciones más integradas, donde los proveedores ya no son simplemente ejecutores, sino asesores estratégicos que pueden guiar a las empresas en el cumplimiento regulatorio y la optimización de costes.

Una pregunta frecuente entre los asistentes fue si las nuevas exigencias de calidad de la Ley SAC conducirían a un incremento inevitable en los costes operativos. Barceló abordó estas inquietudes asegurando que la transformación digital, impulsada por la inteligencia artificial, es clave para cumplir con los nuevos requisitos normativos sin comprometer la eficiencia económica. “No tienen que estar preocupadas por un incremento de costes debido a la Ley SAC”, afirmó con confianza.

La CEO subrayó que la experiencia acumulada por los proveedores BPO en la optimización de servicios es un activo crucial. Barceló abogó por una mayor colaboración interempresarial dentro del sector para compartir mejores prácticas y facilitar la adaptación a los cambios regulatorios y tecnológicos.

La exposición de Barceló en Madrid reafirma el compromiso de MST Holding con la innovación y la revalorización de los modelos de atención al cliente. La compañía continúa orientándose hacia la eficiencia y personalización, en respuesta a las necesidades tanto de empresas como de consumidores, en un entorno cada vez más regulado y tecnológicamente avanzado.

TE PUEDE INTERESAR...