



MST Holding Asegura que la Innovadora Ley SAC Transformará el BPO sin Incrementar Costos



miércoles, 14 de octubre de 2026

Jessica Barceló, CEO de MST Holding, participó recientemente como ponente destacada en la Expo Relación Cliente 2026, llevada a cabo el 7 y 8 de octubre en Madrid. Durante el evento, se discutieron temáticas esenciales en torno a la nueva regulación de los servicios de atención al cliente y la transformación digital, con un enfoque especial en cómo los proveedores de Business Process Outsourcing (BPO) están respondiendo a estos cambios.

En una mesa redonda titulada «BPO 2026: Reinventarse en la era de la IA y la nueva regulación», Barceló compartió ideas junto a representantes de otras destacadas empresas del sector como Emergia, ILUNION Contact Center BPO y Konecta. La discusión destacó los retos y oportunidades que enfrenta el sector bajo un entorno regulatorio que se vuelve cada vez más complejo y exigente.

Durante su intervención, Barceló subrayó que las empresas dedicadas a la externalización de servicios ya cuentan con una ventaja competitiva. Esto se debe a que, aún antes de la implementación oficial de la Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC), estas organizaciones ya habían comenzado a profesionalizar sus operaciones. «Partimos de una ventaja competitiva bastante importante y es que, sin llamarlo Ley SAC, nosotros ya habíamos profesionalizado el sector», declaró Barceló.

Los proveedores BPO, agregó, han operado durante años bajo altos estándares de calidad, empujados por las demandas de sus clientes. Este factor los coloca en una posición favorable para adaptarse a la nueva normativa, consolidando así su lugar en el mercado. Además, se destacó que esta regulación podría dificultar la entrada de nuevos competidores con menos experiencia.



Otro tema relevante fue el cambio en la relación entre los proveedores BPO y las empresas que externalizan sus servicios. La tendencia, explicó Barceló, es hacia una colaboración más estrecha, permitiendo que los proveedores aprovechen su pericia para ayudar a las empresas a gestionar eficientemente tanto las regulaciones como los costos operativos.

Barceló también hizo énfasis en que el incremento de las exigencias de calidad no implica necesariamente mayores costos operativos. En este sentido, afirmó que la transformación digital es un elemento clave para integrar los nuevos requisitos normativos con estrategias que optimicen procesos, permitiendo así la automatización de tareas que no requieren intervención humana. «No tienen que estar preocupadas por un incremento de costes debido a la Ley SAC», indicó, haciendo notar que la inteligencia artificial puede ser un aliado en equilibrar la eficiencia operativa con las expectativas de los consumidores.

Para concluir, Barceló resaltó la importancia del conocimiento acumulado por los proveedores BPO en la optimización de servicios y la transformación digital. Con esta base, defendió la necesidad de fomentar la colaboración entre las empresas del sector para compartir mejores prácticas y facilitar la adaptación a las innovaciones regulatorias y tecnológicas.

La participación de MST Holding en la Expo reafirma su compromiso con la evolución del sector BPO, destacándose su enfoque en modelos de atención que priorizan tanto la eficiencia como la personalización, adaptándose a las necesidades actuales de las empresas y sus clientes.

Titulares Prensa

TE PUEDE INTERESAR

Andaluciainforma.com es un diario independiente que cubre la actualidad y las noticias de la comunidad de Andalucía. También informa sobre eventos y temas de interés de España.

Copyright © 1995-2025 Colorvivo Internet S.L.U. Andalucía Informa.

Diario de información en el corazón de Madrid. Todos los derechos reservados. Alojamiento cloud con StackScale.