

## **Éxito en la Jornada sobre la Nueva Ley de Inteligencia Artificial y la Ley de Atención al Cliente organizada por MST, Consulting C3 y Sottotempo**

**En una iniciativa conjunta entre MST Holding, Consulting C3 y Sottotempo, se llevó a cabo con gran éxito el pasado 29 de abril en Madrid una jornada dedicada a explorar los alcances de la reciente Ley de Inteligencia Artificial y la Ley de Atención al Cliente**

El evento, que reunió a más de 50 profesionales destacados de varios sectores, tuvo como propósito principal profundizar en el entendimiento de estas leyes, contando con la participación de Jaime Fernández, partner de Augusta Abogados. El debate posterior se estructuró en una mesa redonda integrada por expertos del ámbito, quienes compartieron sus perspectivas sobre el impacto de estas regulaciones tanto en las empresas como en los consumidores.

El evento dio inicio con una breve presentación de Jessica Barceló, Directora General de MST Holding y Consulting C3 y Blanca Gener, Directora General de Sottotempo, que dieron las gracias a todos los asistentes y remarcaron la importancia de la Atención al Cliente en las empresas y, por lo tanto, la importancia de cumplir con las dos leyes. Seguidamente, presentaron a todos los participantes de la jornada.

La mesa redonda estuvo conformada por José Francisco Rodríguez, Presidente de la AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes); Jaime Fernández Cortés, Socio fundador de Augusta Abogados; Sabrina Muñoz, Socia fundadora de La Brújula del Conocimiento; y Sergio Poza Martínez, Mánager del Área Digital de Letslaw. Este panel de expertos se encargó de intercambiar opiniones, resolver dudas y enriquecer el conocimiento sobre el tema. La moderación estuvo a cargo de Alberto Expósito Medina de eAlicia Worldwide Quality.

Aquí una pequeña guía sobre como transcurrió el debate en la mesa redonda.

Alberto Expósito, moderador del evento, instigó a los participantes a expresar sus opiniones iniciales sobre ambas leyes.

Sergio Poza resaltó que estas legislaciones buscan priorizar la protección de los usuarios, aunque señaló la necesidad de simplificar el cumplimiento normativo para garantizar que la información llegue de manera clara y precisa a los usuarios.

Sabrina Muñoz tomó la palabra para destacar de que la ley de IA sitúa a Europa en una posición competitiva al establecer un marco normativo común. Explicó que esto beneficia a las empresas al igualar las condiciones de trabajo y competencia. Sin embargo, reconoció los desafíos adicionales que implica cumplir con estas regulaciones, especialmente para las empresas extranjeras que deseen

operar en Europa.

José Francisco Rodríguez expresó su preocupación por la rapidez con la que se aprobó la ley de IA, considerando que las grandes inversiones se realizan fuera de Europa. Criticó la saturación legislativa y cuestionó la necesidad de la Ley de Atención al Cliente, argumentando que podría haberse abordado mediante modificaciones a la Ley de Consumo actual.

Jaime Fernández Cortés señaló un sesgo negativo en las normativas contra las empresas y los servicios de atención al cliente. Sin embargo, reconoció que estas leyes establecen estándares mínimos que pueden personalizarse para agregar valor al cliente, especialmente para las medianas y grandes empresas.

José Francisco Rodríguez compartió su experiencia en las reuniones con los legisladores, destacando la falta de información y conocimiento en la materia. Subrayó la complejidad del proceso legislativo y la necesidad de perseverar para lograr resultados favorables.

Seguidamente, Alberto Expósito dirigió la discusión hacia el impacto operativo de estas leyes en los servicios de atención al cliente. Sabrina Muñoz y Sergio Poza coincidieron en que las leyes implican cambios significativos que afectarán directamente a los clientes y requerirán una cuidadosa selección de proveedores y una gestión interna eficiente.

Se discutió también sobre la gestión del dato, identificándola como un gran desafío para la industria. José Francisco Rodríguez expresó su preocupación por la limitación del acceso futuro a datos que podrían mejorar la gestión empresarial y la experiencia del cliente.

Se planteó la pregunta sobre dónde debería estar seguro el dato, y Sabrina Muñoz enfatizó la importancia de la capacitación del personal en el manejo y protección de los datos, más que en su ubicación física. Todos los ponentes resaltaron la idea de la gran importancia de la formación a los agentes.

En cuanto al impacto en el empleo, se reconoció que la IA modificará y eliminará algunos puestos de trabajo, desviando a los agentes hacia puestos de mayor valor, y se enfatizó en la necesidad de formar a los empleados para trabajar con la IA y mantenerse competitivos. Se destacó la importancia del factor humano en la generación de valor diferencial.

Alberto Expósito concluyó reflexionando sobre la importancia de mantener un equilibrio entre la implementación de tecnología y la satisfacción del cliente. Destacó la necesidad de conocer a los clientes y no desviarse de los estándares de calidad mínimos al incorporar nuevas tecnologías.

Finalmente, tras un pequeño coffee break llegó la despedida del evento de la mano de Ana Banquer, Directora Comercial y de Comunicación de Sottotempo y de Jesús Pinar, Director de Operaciones de

MST Holding.

El encuentro proporcionó una valiosa oportunidad para profundizar en el papel de las nuevas leyes y la IA en la atención al cliente, así como para fomentar el aprendizaje y la mejora continua en este ámbito.

**Datos de contacto:**

David Martínez  
Director Marketing MST Holding  
900535865

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Telecomunicaciones](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Madrid](#) [Consultoría Digital](#) [Actualidad](#) [Empresarial](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>