

• LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Davante y la Ley de Atención a la Clientela: lo que cambia el 28 de diciembre

Qué exige la primera ley española de niveles mínimos de atención, cómo se cruza con la forma en que Davante capta, atiende y acompaña a su alumnado desde sus centros, sus tres 900 y su aula virtual, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Davante

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra operación, y por qué importan desde el 28 de diciembre

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención al cliente. No distingue entre sectores «de atención» y el resto: si superáis los umbrales de tamaño, obliga a toda vuestra relación con alumnos, opositores y familias que sean personas consumidoras.

28 DIC 2025

En vigor

BOE del 27 de diciembre.
Arranca el plazo de adaptación de doce meses.

17 OCT 2026

Prefijo 400

Las llamadas comerciales solo podrán salir desde el rango 400. Los operadores bloquean el resto.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

La ley es exigible en su totalidad. La carga de la prueba recae en la empresa.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA	DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY
Tres 900 (Davante, Davante MEDAC y MasterD) y casi cien fijos de centro publicados.	El 95 % en menos de tres minutos se mide sobre el total (art. 10). Desde el 17 de octubre, atención en 800, 900 o geográfico, y comercial solo en 400.
«Te llamamos gratis» en cada ficha, partners de generación de leads y un «Trae un amigo» con premio.	Clave y justificante de cada solicitud (arts. 11 y 12) y plazos que empiezan cuando el cliente habla (art. 17). La llamada de vuelta puede calificar como comercial.
900 y WhatsApp de lunes a viernes, de 9:30 a 18:00, con respuesta prometida en menos de 24 horas.	Horario ajustado al comercial de la empresa (art. 14) y atención por el canal en que empezó la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7).
DavinIA, una IA propia para el alumnado, disponible en WhatsApp las 24 horas.	El automatismo nunca como vía exclusiva y atención por una persona a petición (art. 8); formación de quien diseña y gestiona los automatismos (art. 9).
Más de 100 centros en España, Portugal e Italia y FP a distancia para toda España.	Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Respuesta en la lengua de la consulta, también cooficial (art. 7.2), allí donde hay alumnado.

Encaje en los umbrales. La ley obliga a las empresas que, en relación de consumo, alcancen 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance; basta uno de los tres y se computa a nivel de grupo. Davante declara 3.000 profesionales y grupomasterd.es, más de 82 M€ de facturación: el encaje es muy probable, pero desde fuera no podemos afirmarlo. Solo cuenta la relación de consumo en España: la formación para empresas y la actividad en Portugal e Italia quedan fuera. Confirmadlo con vuestra asesoría.

Tiempos, canales y pruebas: los mínimos que se van a medir

ATENCIÓN TELEFÓNICA · ART. 10

95 % < 3 min

De las llamadas recibidas, de media, atendidas antes de tres minutos desde que el cliente pide atención. Sin coste superior al de una llamada a fijo.

QUEJAS Y RECLAMACIONES · ART. 17

15 días hábiles

Plazo máximo para resolver una queja, reclamación o consulta. Cinco días si es de facturación. El reloj arranca cuando el cliente habla.

SANCIONES · ART. 23

150 € – 1 M€

Régimen de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ampliable según el beneficio obtenido. Sancionan las autoridades autonómicas de consumo.

EXIGENCIA	QUÉ SIGNIFICA EN LA PRÁCTICA	REFERENCIA
Canales mínimos	Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y un medio electrónico. Externalizar no exime: aplica sea propio o de un tercero.	Art. 7
Horario	Ajustado al horario comercial de la empresa, se preste en establecimiento físico o por vía electrónica. Los servicios básicos van a 24 horas; la formación no.	Art. 14
IA y automatismos	Se prohíbe el contestador automático o medio análogo como vía exclusiva. A petición del cliente debe garantizarse atención personalizada por una persona, desde el menú principal y en cualquier momento.	Art. 8
Trazabilidad	Clave identificativa de cada consulta o queja, justificante en soporte duradero y conservación de la grabación o transcripción hasta notificar la resolución. Servicio gratuito y universalmente accesible.	Arts. 4, 11, 12 y 15
Lenguas	Respuesta a consultas, quejas e incidencias en la misma lengua en que se presentaron, y en las cooficiales del territorio donde se opera.	Art. 7.2
Formación acreditable	Medios materiales y humanos suficientes; formación y capacitación adecuada del personal de atención y de quien diseña y gestiona los medios automatizados.	Art. 9
Evaluación y auditoría	Sistema anual de evaluación del nivel de calidad y auditoría anual de la fiabilidad de las mediciones por una entidad acreditada por ENAC.	Arts. 21–22
Numeración	Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400 (unidireccional, no admite entrantes). Atención a la clientela en 800, 900 o geográfico, y esa numeración no puede identificar llamadas comerciales.	BOE-A-2026-8409

Señal a señal: lo que vemos, lo que exige la norma y el riesgo concreto

SEÑAL 01 · NUMERACIÓN

Tres 900 y casi cien líneas de centro

Davante atiende en el 900 100 370, Davante MEDAC en el 900 060 167 y MasterD en el 900 30 40 30. Además, cada centro de la web publica su propio fijo geográfico.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 900 y el geográfico son válidos para atender (coste no superior a fijo), pero el 95 % en menos de tres minutos se calcula sobre **todas** las llamadas recibidas por la empresa (art. 10), no por marca ni por centro.

RIESGO

Tres marcas, tres números centrales y cerca de noventa líneas locales sin una medición común: no hay media de grupo que demostrar, y los picos de campaña caen en el centro.

QUÉ HACER ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Conservar la numeración (el interesado la conoce) y poner detrás un único sistema que descuelgue, registre y mida cada llamada del grupo, marca a marca y centro a centro.

SEÑAL 02 · CAPTACIÓN

«Te llamamos gratis» en cada ficha de curso

Cada curso, ciclo y oposición tiene su formulario de llamada gratis, alimentado por campañas, partners de generación de leads, Davante Play y un «Trae un amigo» con 150 € de premio.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales solo desde el rango 400; la resolución no define «llamada comercial». Cada solicitud abre plazo y necesita clave (arts. 11 y 17).

RIESGO

Si la llamada de vuelta a un lead califica como comercial y sale desde un 900 o desde el fijo de un centro, no llega: el lead pagado en campaña no se llega a contactar.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de vuelta, alta en el rango 400 si procede, y separar la numeración de captación de la de atención.

SEÑAL 03 · HORARIO

900 y WhatsApp de 9:30 a 18:00

La página de contacto fija el 900 100 370 y el WhatsApp de lunes a viernes, de 9:30 a 18:00, y promete resolver las dudas en menos de 24 horas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención en el horario comercial de la empresa (art. 14), el 95 % de las llamadas en menos de tres minutos (art. 10) y quince días hábiles para resolver una queja (art. 17).

RIESGO

Si los centros atienden por la tarde y el 900 cierra a las 18:00, el horario declarado y el real no coinciden. Y una respuesta en 24 horas cumple, pero llega tarde para captar.

QUÉ HACER

Declarar el horario de atención por canal y por centro, medirlo, y que el agente cubra la franja de tarde y los picos de campaña sin cola.

SEÑAL 04 · IA

DavinIA, profesora virtual en WhatsApp

Davante presenta DavinIA como una IA propia, entrenada en oposiciones y cursos profesionales, que acompaña al alumnado en WhatsApp las 24 horas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Prohibido el automatismo como vía exclusiva de atención; a petición del cliente, atención por una persona en cualquier momento (art. 8). Formación de quien diseña los automatismos (art. 9).

RIESGO

Si un alumno usa DavinIA para una queja o una incidencia de matrícula, esa conversación es atención a la clientela: necesita clave, justificante, plazo y salida a una persona.

QUÉ HACER

Separar lo que es tutoría de lo que es atención, y dar a cada consulta de atención su clave, su registro y el paso a una persona, llegue por el canal que llegue.

SEÑAL 05 · LENGUAS

Centros en cinco comunidades con lengua cooficial

Barcelona, L'Hospitalet, Girona, Lleida y Tarragona; Bilbao, Donostia y Vitoria; Vigo y A Coruña; Valencia, Alicante y Castellón; Mallorca. Y la FP a distancia llega a toda España.

LO QUE EXIGE LA LEY

Respuesta a consultas, quejas e incidencias en la misma lengua en que se presentaron, y en las cooficiales del territorio donde se opera (art. 7.2).

RIESGO

Si el 900 central y el WhatsApp atienden solo en castellano, no cubren al alumno de Girona o de Donostia que escribe en su lengua. Si la ley os aplica, cada consulta así es un incumplimiento.

QUÉ HACER

Atención en castellano, catalán, valenciano, euskera y gallego allí donde hay centro o alumnado, en voz y por escrito, con la misma clave y el mismo justificante.

SEÑAL 06 · ESTRUCTURA DE GRUPO

Una marca, varias sociedades y tres países

Desde 2025 Davante agrupa MasterD, MEDAC, Formacciona, IFP Rescate, ITEP e Implika, con más de 100 centros en España, Portugal e Italia y 3.000 profesionales declarados.

LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2) y la ley solo obliga en relación de consumo. Evaluación anual de la calidad y auditoría por entidad acreditada ENAC (arts. 21 y 22).

RIESGO

Cada marca heredó su forma de atender, su número y su horario. Si la ley os alcanza, la inspección no mira al centro: mira al grupo, y sin métricas comunes no hay nada que auditar.

QUÉ HACER

Confirmar el encaje con la asesoría y delimitar el perímetro: alumnado en España, dentro; empresas, Portugal e Italia, fuera. Después, una política de atención única.

La lista del 28 de diciembre

La carga de la prueba es de la empresa: no basta con atender bien, hay que poder demostrar, llamada a llamada y solicitud a solicitud, que se atendió en plazo, por quién y con qué resultado. Estas son las once evidencias que una inspección de consumo o una auditoría ENAC van a pedir. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera, con la información pública disponible; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

✗	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos , medido sobre el total del grupo, mes a mes.	Tres 900 sin medición común visible
✗	Tiempo medio de respuesta por marca, centro y franja, con los picos de campaña incluidos.	Casi cien líneas publicadas
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	900 y geográficos
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada al cliente al inicio.	Formularios sin acuse visible
?	Justificante en soporte duradero al cerrar cada interacción (correo, SMS o mensaje).	No comprobable desde fuera
✗	Grabación o transcripción conservada hasta notificar la resolución.	Improbable en líneas de centro
?	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas, también por WhatsApp.	No visible en la web
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, también desde DavinIA.	Sin regla visible
?	Atención en lenguas cooficiales en Cataluña, Euskadi, Galicia, Comunidad Valenciana y Baleares.	Depende de cada centro
?	Formación acreditada del personal de atención y de quien diseña los automatismos.	No comprobable desde fuera
✗	Auditoría anual del sistema de evaluación por entidad acreditada por ENAC.	Pendiente de contratar

Numeración, antes del 17 de octubre: los tres 900 y los fijos de los centros sirven para atender; lo que cambia es la captación. Calificad con vuestra asesoría las llamadas de vuelta a cada «Te llamamos gratis», dad de alta el rango 400 si procede y separad la numeración de venta de la de atención. Es la fecha más cercana y la que más afecta a un modelo de captación con vuestra inversión en marketing.

Lo que resuelve el agente y lo que queda de vuestro lado

La ley permite la IA conversacional, pero nunca como vía única. Así se reparte el trabajo entre un agente Vidiv detrás de vuestros tres 900, de cada centro y del aula virtual, vuestro equipo y la auditoría externa.

EXIGENCIA	LO QUE RESUELVE EL AGENTE	LO QUE QUEDA DE VUESTRO LADO
El automatismo no puede ser la única vía Art. 8	Descuelga al primer tono en cada línea y devuelve la llamada a cada solicitud, siempre. Absorbe el pico de cada convocatoria y resuelve lo repetitivo (requisitos, horarios, documentación) sin cola.	Un equipo humano detrás, dimensionado para lo que el agente deriva, no para el pico.
Salida a persona siempre disponible	Ofrece «hablar con una persona» en la bienvenida y la reconoce en cualquier punto. Transfiere al coordinador, al tutor o a la persona orientadora del centro con el contexto, sin repetir.	Una persona física atiende en tiempo real y se identifica. Prohibido cortar por espera elevada.
Derechos lingüísticos Art. 7.2	Responde en la lengua de la consulta y atiende en catalán, valenciano, euskera o gallego allí donde tenéis centro o alumnado.	Personal formado también en cooficiales y accesibilidad universal.
Trazabilidad Arts. 11, 12 y 17	Cada interacción nace con clave, hora de entrada, clasificación y transcripción. Envía el justificante por WhatsApp o correo al terminar. Incidencias del aula virtual y de WhatsApp incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas de captación desde numeración comercial y atención desde vuestros 900 y la línea de cada centro, con un mismo cerebro y una misma ficha del interesado.	Calificar las llamadas con la asesoría y dar de alta la numeración que proceda.
Formación acreditable Art. 9	Documentación del diseño, los flujos y los cambios del agente, lista para quien tenga que acreditarlo.	Acreditar la formación del personal y de quien gestiona los medios automatizados.
Auditoría anual Arts. 21-22	Métricas exportables: tiempo de respuesta por llamada y centro, derivaciones a persona, plazos por tipología.	Contratar la auditoría con una entidad acreditada por ENAC. Eso no lo hace ningún proveedor por vosotros.

ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN · 15 DÍAS · PRIMERA VERSIÓN FUNCIONAL EN MENOS DE UN MES

D1-D2 Discovery: flujos, fuentes y sistemas	D3-D5 Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	D6-D8 Integraciones: aula virtual, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción por centros y picos
--	--	--	---------------------------------	---

Tres pasos para llegar al 28 de diciembre con la prueba en la mano

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Umbrales, numeración y calificación

Confirmar con vuestra asesoría el encaje y el perímetro de la ley, calificar las llamadas a solicitudes y dar de alta el 400 si procede. Los 900 y los fijos, para atender.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás de cada 900 y de cada centro

Medición común, clave y justificante en cada solicitud, canal electrónico declarado. Piloto con los «Te llamamos gratis» de FP a distancia y dos centros.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

Resto de centros y marcas, aula virtual y WhatsApp, política de atención del grupo, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Davante

30 minutos, con vuestra oferta y vuestros requisitos de acceso. Sin compromiso. Datos en la UE, numeración conservada.

vidiv.com/sectores/educacion/davante/
vidiv.marketing@visualms.com

Fuentes oficiales

Ley 10/2025, de 26 de diciembre, de servicios de atención a la clientela · BOE núm. 312, 27 de diciembre de 2025 · BOE-A-2025-26698. Ámbito (art. 2), principios y gratuidad (art. 4), canales y lengua (art. 7), atención personalizada (art. 8), medios y formación (art. 9), régimen telefónico (art. 10), clave y constancia (arts. 11 y 12), horario (art. 14), accesibilidad (art. 15), plazos (art. 17), evaluación y auditoría (arts. 21 y 22), sanciones (art. 23), disposición transitoria única (adaptación en doce meses).

Resoluciones de 14 de abril de 2026 sobre numeración · BOE-A-2026-8409 y BOE-A-2026-8408. Rango 400 para llamadas comerciales, exigible a los seis meses (17 de octubre de 2026); rangos 800, 900 y geográfico para atención a la clientela.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios · BOE-A-2007-20555. Régimen sancionador al que remite el artículo 23.

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 · nota oficial sobre objetivos y medidas de la ley (lamoncloa.gob.es, 30 de enero de 2026).

Datos de Davante · davante.es, medac.es, masterd.es y grupomasterd.es (septiembre de 2026).

Documento informativo elaborado por Vidiv (Grupo VisualMS) a partir de fuentes públicas. No constituye asesoramiento jurídico ni sustituye el análisis de vuestra asesoría legal sobre la aplicación de la Ley 10/2025 a Davante y a sus sociedades en España.