LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Colegio Divino Maestro Madrid 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 el colegio atiende a las familias y apoya al tutor, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección y secretaría del colegio

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Este documento es material informativo elaborado a partir de fuentes públicas (BOE y divinomaestromadrid.com). No constituye asesoramiento jurídico; la aplicación concreta debe confirmarse con vuestra asesoría legal.

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra atención, 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 la entidad supera los umbrales de tamaño, obliga en toda su relación de consumo con las familias.

28 DIC 2025

En vigor

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

17 OCT 2026

Prefijo 400

Ya exigible: las llamadas comerciales solo salen 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
Una secretaría y un teléfono para familias, profesorado, proveedores y visitas.	El 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre todas las llamadas de la entidad titular. A primera hora, una sola línea no da abasto.
Servicios que contratan las familias: comedor propio, acogida matinal desde las 7:15, extraescolares y escuela de idiomas.	Ahí la relación con la familia es, con carácter general, de consumo: quejas resueltas en quince días hábiles (art. 17). En extraescolares, que el colegio declara sin ánimo de lucro, conviene confirmarlo.
Varias vías de entrada: teléfono, formularios de inscripción y Roble, la plataforma oficial de la Comunidad de Madrid.	Atención por el canal en que se inició la relación y, como mínimo, postal, telefónica y electrónica (art. 7), con clave y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12), vaya por la vía que vaya.
Datos de menores y atención a la diversidad: información de cada alumno en cada conversación.	Minimización y conservación acotada (RGPD, art. 5) frente a conservar hasta resolver (art. 12). Si hay datos de salud, son de categoría especial (RGPD, art. 9).
Un colegio dentro de una fundación que titula catorce colegios y centros de formación de adultos.	Los umbrales se computan en el grupo (art. 2) y el 95 % se mide sobre la entidad, no sobre el colegio: evaluación anual y auditoría ENAC (arts. 21 y 22).

> **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 y se computan en el grupo. Con el cómputo en grupo, la fundación titular (catorce colegios y formación de adultos) probablemente supera el umbral de plantilla, aunque conviene confirmar cómo se computa una entidad sin ánimo de lucro. La enseñanza concertada se financia con fondos públicos; la relación de consumo está sobre todo en los servicios que contratan las familias (comedor, acogida matinal, actividades). 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. Solo los servicios básicos que enumera la ley van a 24 horas; un colegio, al horario de su secretaría.	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 · TELÉFONO

Una secretaría para todo

El colegio atiende desde una sola secretaría las llamadas de familias, profesorado, proveedores y visitas, con el calendario y los trámites repartidos por varias páginas de la web.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas, de media, atendidas en menos de tres minutos desde que la familia pide atención (art. 10), sobre el total de la entidad. Sin cortes por espera (art. 8).

RIESGO

A primera hora, con ausencias, recogidas y dudas a la vez, la línea se ocupa. Cada llamada no atendida pesa en la media de la entidad.

QUÉ HACER

Medir cada llamada en un sistema común con la fundación, con hora de entrada y de atención, y absorber el pico de las 8:00 sin que la familia espere.

SEÑAL 02 · SERVICIOS

Comedor, acogida matinal y extraescolares

Comedor con cocina propia, acogida matinal desde las 7:15, extraescolares y escuela de idiomas, cada uno con su formulario de inscripción.

LO QUE EXIGE LA LEY

Quince días hábiles para resolver una queja o reclamación; cinco si es de facturación (art. 17). Grabación o transcripción conservada hasta notificar la resolución (art. 12).

RIESGO

Una queja por un recibo de comedor o por una baja de extraescolar que llega por varias vías y se resuelve sin fecha es un incumplimiento fácil de probar.

QUÉ HACER

Clasificar quejas y facturación desde la entrada, con plazo, responsable y aviso antes de que venza.

SEÑAL 03 · CANALES

Cuatro vías, una misma consulta

Teléfono, formularios de inscripción, correo y Roble, la plataforma oficial de la Comunidad de Madrid para comunicaciones, faltas y calificaciones. Las claves de Roble se piden en secretaría.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7). Clave identificativa y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12).

RIESGO

Una duda que empieza en Roble, sigue por teléfono y acaba en un correo es una consulta sin clave, sin plazo y sin historial.

QUÉ HACER

Que cada consulta, llegue por donde llegue, nazca con clave, tema y hora, y que la familia reciba el justificante. Roble sigue siendo la plataforma oficial: el agente la complementa.

SEÑAL 04 · MENORES

Datos de alumnos en cada conversación

Las familias hablan de sus hijos: curso, ausencias, atención a la diversidad, a veces salud. A menudo, sin que nadie se lo pida.

LO QUE EXIGE LA LEY

Conservar la grabación o transcripción hasta la resolución (art. 12), compatible con el RGPD y con la minimización de datos. Los datos de salud son de categoría especial (art. 9 RGPD).

RIESGO

Conservar para la ley y minimizar para el RGPD a la vez exige diseño, no improvisación, y más con datos de menores y necesidades educativas.

QUÉ HACER

Pedir solo lo necesario para cada gestión, con retención configurada, datos en la UE y acceso solo al tutor que corresponde. El agente nunca valora a un alumno: anota y deriva.

SEÑAL 05 · TITULARIDAD

Un colegio dentro de una fundación

El colegio forma parte de una fundación que titula catorce colegios y centros de adultos, con webs propias para cada uno.

LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Sistema anual de evaluación de la calidad y auditoría de la fiabilidad por entidad acreditada por ENAC (arts. 21 y 22).

RIESGO

Sin una medición común, el porcentaje de la entidad no se puede calcular ni auditar, aunque cada colegio atienda bien.

QUÉ HACER

Una política de atención común con la fundación y un mismo sistema detrás que entregue al colegio su parte y a la fundación el total.

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 consulta a consulta, 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; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

?	**Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos**, sobre el total de la entidad, mes a mes.	No comprobable desde fuera
?	**Tiempo medio de respuesta** por canal y franja, primera hora y admisión incluidas.	No comprobable desde fuera
?	**Clave identificativa** de cada consulta, queja o incidencia, entregada a la familia al inicio.	No visible en la web
?	**Justificante en soporte duradero** al cerrar cada interacción.	No comprobable desde fuera
?	**Grabación o transcripción** conservada hasta notificar la resolución, compatible con el RGPD.	No comprobable desde fuera
?	**Plazos de resolución** de quejas (15 días hábiles) y de facturación (5), comedor y servicios incluidos.	No comprobable desde fuera
?	**Salida a una persona** desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
✓	**Coste de la llamada** no superior al de un fijo.	Número geográfico
?	**Respuesta en la lengua de la consulta**, también para familias que no hablan castellano.	No comprobable desde fuera
?	**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.	Sin evidencia pública

> **Numeración, ya exigible:** desde el 17 de octubre las llamadas comerciales solo salen desde el rango 400. Si llamar a una familia que pidió información de admisión califica como comercial, ya aplica. Calificadlo con vuestra asesoría y separad la numeración de captación de la de atención.

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 vuestra secretaría, 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 la secretaría del colegio, siempre. Absorbe el pico de las 8:00 y de la admisión y resuelve lo repetitivo (horarios, servicios, trámites, ausencias) 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 a secretaría o al tutor 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 las lenguas que se configuren para vuestras familias.	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. Quejas de comedor y servicios incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas a familias interesadas desde numeración comercial si califican, y atención desde el número del colegio, con un mismo cerebro y una misma ficha de la familia.	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 franja, 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	D3–D5	D6–D8	D9–D11	D12–D15
Discovery: flujos, fuentes y sistemas	Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	Integraciones: gestión escolar, agenda, avisos al tutor	Guía segura y pruebas	Piloto en producción con un curso o una etapa

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

YA

Encaje y numeración

Con vuestra asesoría y la fundación: encaje en la ley de la entidad titular y calificación de las llamadas a familias interesadas. El 400 ya es exigible.

DICIEMBRE

Un agente que apoya a secretaría y al tutor

Teléfono, WhatsApp y web del colegio medidos en un mismo sistema, con clave y justificante, y avisos al tutor con contexto. Piloto con un curso o una etapa.

ANTES DE LA ADMISIÓN 2027/28

Documentar y auditar

Política de atención común con la fundación, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para Divino Maestro Madrid

Hablad con Marina como si fuerais una familia. Después, os enseñamos cómo sería conectada a vuestro colegio.

vidiv.com/sectores/educacion/cc-divino-maestro-madrid/

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).

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

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) · principios de minimización y limitación del plazo de conservación (art. 5), datos de categorías especiales (art. 9) y tratamiento de datos de menores.

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.

Datos de Colegio Divino Maestro Madrid · divinomaestromadrid.com: oferta educativa, servicios y familias (noviembre 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 el colegio y a su entidad titular.