LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Colegio Guzmán el Bueno 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 vuestro colegio atiende a familias y adultos en tres sedes, por la tarde y a distancia, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección y equipo de admisiones

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Este documento es material informativo elaborado a partir de fuentes públicas (BOE y guzmanelbueno.es). 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 y los alumnos.

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
Tres sedes (Madrid, Real Canoe y Majadahonda) y un único teléfono publicado.	El 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre todas las llamadas de la entidad, no sede a sede. Sin un sistema común, no se puede demostrar.
Bachillerato en cuatro formatos (diurno, tarde, semipresencial y online), ESO para adultos y FP presencial y a distancia.	El horario de atención (art. 14) y los canales (art. 7) tienen que cubrir a quien estudia por la tarde o a distancia. Cada consulta necesita clave y justificante (arts. 11 y 12).
Alumnado adulto y de FP que contrata directamente con el colegio.	Al ser un colegio privado, la relación de consumo es directa en matrícula, tarifas y formación: quejas resueltas en quince días hábiles (art. 17).
Matrícula online, tarifas, pago de título y tasas y solicitud de certificados.	Las quejas de facturación tienen cinco días hábiles (art. 17) y hay que poder acreditar plazo y respuesta.
Alumnos con TDA/TDAH y datos de menores en cada conversación.	Conservar la transcripción (art. 12) con minimización de datos y, si hay datos de salud, con las garantías del artículo 9 del RGPD.

> **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. Un colegio de tres sedes puede quedar por debajo del umbral de plantilla, y si forma parte de un grupo empresarial se cuenta el grupo. Al ser privado, la relación con familias y alumnos adultos es de consumo directo. Confirmadlo con vuestra asesoría; si no obliga, la guía sigue valiendo como buenas prácticas.

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

Un teléfono y una secretaría para tres sedes

El colegio publica un único teléfono y un correo de secretaría para Madrid, Real Canoe y Majadahonda. Las mismas vías atienden a familias, alumnos, adultos interesados y gestiones.

LO QUE EXIGE LA LEY

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

RIESGO

En matrícula y a primera hora, una secretaría no da abasto. Cada llamada sin atender pesa en la media y, en admisión, puede ser una plaza.

QUÉ HACER

Medir cada llamada de las tres sedes en un único sistema, con hora de entrada y de atención, y absorber los picos sin que nadie espere.

SEÑAL 02 · HORARIOS

Diurno, tarde, semipresencial y online

Bachillerato en cuatro formatos, ESO para adultos presencial y a distancia, y FP presencial y a distancia. Quien trabaja pregunta cuando sale, no cuando abre secretaría.

LO QUE EXIGE LA LEY

Horario de atención ajustado al horario comercial de la empresa (art. 14), por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7).

RIESGO

Una consulta de las 21:00 sin respuesta hasta el día siguiente no cuenta como atendida, y el adulto que pregunta suele estar ya mirando otro centro.

QUÉ HACER

Declarar el horario de cada sede y formato, y atender a cualquier hora lo repetitivo, con salida a una persona en horario de secretaría.

SEÑAL 03 · ADULTOS

Requisitos de acceso para quien vuelve a estudiar

ESO para adultos, Bachillerato online (mayores de 18 años, con examen presencial) y prueba de valoración inicial: consultas largas, con muchos supuestos, que llegan cuando la persona tiene un rato.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención personalizada por una persona a petición del cliente, desde el menú principal y en cualquier momento (art. 8). Servicio eficaz y accesible (arts. 4 y 15).

RIESGO

Una respuesta incompleta sobre acceso o exámenes se traduce en una matrícula perdida o en una reclamación por haber entendido otra cosa.

QUÉ HACER

Resolver los supuestos de acceso con una única fuente de información y pasar a una persona, con el resumen, cuando el caso no encaja.

SEÑAL 04 · ENTREVISTA

La entrevista con el director

El colegio invita a reunirse con el director desde casi todas sus páginas. Cada cita nace de una llamada, un formulario o un mensaje, por canales distintos.

LO QUE EXIGE LA LEY

Clave identificativa de cada consulta y justificante en soporte duradero (arts. 11 y 12), con la grabación o transcripción conservada hasta notificar la resolución.

RIESGO

Una cita pedida por teléfono y anotada en una agenda, sin clave ni justificante, es una solicitud que no se puede acreditar.

QUÉ HACER

Que cada solicitud de entrevista nazca con clave, sede, formato y hora, y que la persona reciba el justificante y un recordatorio.

SEÑAL 05 · PAGOS

Matrícula, tarifas y pago de título y tasas

Matrícula online, tarifas, pago de título y tasas y solicitud de certificados: gestiones con precio y plazo y, por tanto, con quejas posibles.

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 una tarifa o una tasa que llega a un correo de secretaría y se resuelve sin fecha es un incumplimiento fácil de probar.

QUÉ HACER

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

SEÑAL 06 · MENORES

Menores y alumnos con necesidades de apoyo

El colegio atiende a alumnos con TDA/TDAH y trabaja con terapeutas y psicólogos. Las familias cuentan lo que viven, a menudo sin que nadie se lo pida.

LO QUE EXIGE LA LEY

Conservar la grabación o transcripción hasta la resolución (art. 12) solo es compatible con el RGPD con minimización de datos y, si hay datos de salud, con las garantías del artículo 9.

RIESGO

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

QUÉ HACER

Pedir solo lo necesario para cada gestión, con retención configurada y datos en la UE. El agente nunca diagnostica ni valora a un alumno: deriva a vuestro equipo.

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 las tres sedes, mes a mes.	No comprobable desde fuera
?	**Tiempo medio de respuesta** por canal, franja y sede, con los picos de matrícula.	No comprobable desde fuera
?	**Clave identificativa** de cada consulta, queja o incidencia, entregada a la persona 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), tarifas y tasas 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
?	**Accesibilidad de los canales** (teléfono, WhatsApp, web y plataformas) para personas con discapacidad.	Sin evidencia pública
?	**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 persona que pidió información de matrícula 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 vuestras tres sedes, 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 las tres sedes, siempre. Absorbe el pico de la matrícula y de primera hora y resuelve lo repetitivo (requisitos, horarios, formatos, 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 a secretaría o a la dirección 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 otras lenguas si la persona las usa.	Personal formado en accesibilidad universal y en atención a quien consulta en otra lengua.
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. Gestiones de pago y certificados incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas a personas interesadas desde numeración comercial si califican, y atención desde el número del colegio, con un mismo cerebro y una misma ficha de la persona.	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 sede, 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, campus, citas	Guía segura y pruebas	Piloto en producción por sedes y picos

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

YA

Encaje y numeración

Con vuestra asesoría: encaje en la ley del colegio y de su grupo, si existe, y calificación de las llamadas a personas interesadas. El 400 ya es exigible.

DICIEMBRE

Una atención única para las tres sedes

Teléfono, WhatsApp y web de las tres sedes medidos en un mismo sistema, con clave y justificante. Piloto en una sede o en un formato.

ANTES DE LA MATRÍCULA 2027/28

Extender, documentar y auditar

Resto de sedes y formatos, política de atención común, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para Guzmán el Bueno

Hablad con Sofía como si quisierais sacaros el Bachillerato. Después, os enseñamos cómo sería conectada a vuestras tres sedes.

vidiv.com/sectores/educacion/colegio-guzman-el-bueno/

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), categorías especiales de datos (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 Guzmán el Bueno · guzmanelbueno.es: ESO, Bachillerato, FP, ESO para adultos y gestiones de secretaría (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 Colegio Guzmán el Bueno y a su entidad titular.