LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

# Colegio San Viator 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 San Viator atiende a las familias, de Infantil a Bachillerato, 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 sanviator.eus). 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 una administración** para familias, profesorado y proveedores. | El 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre todas las llamadas de la entidad. A primera hora y en admisión una sola secretaría no da abasto, y sin registro no se puede demostrar. |
| **Cuatro etapas, desde 1 año hasta Bachillerato**, con jornadas de puertas abiertas antes de abrir las preinscripciones. | Los picos del periodo de admisión cuentan igual en la media. Cada consulta necesita clave identificativa y justificante (arts. 11 y 12). |
| **Castellano y euskera**: la web del colegio está en las dos lenguas. | Respuesta en la lengua en que se presenta la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2). |
| **Servicios que contratan las familias**: comedor, custodia, extraescolares y actividades de verano. | Ahí la relación con la familia es, con carácter general, de consumo: quejas resueltas en quince días hábiles (art. 17). |
| **Una red de colegios viatorianos** y una entidad titular detrás. | El cómputo de los umbrales se hace en grupo, y la evaluación anual y la auditoría por entidad acreditada por ENAC (arts. 21 y 22) necesitan un dato común. |

> **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 por sí solo puede quedar por debajo de las 250 personas; si la entidad titular se computa en grupo con la red, podría superarlas. La enseñanza concertada se financia con fondos públicos; la relación de consumo está sobre todo en los servicios que contratan las familias. 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

La secretaría y la administración atienden a familias, profesorado, proveedores y visitas por un mismo teléfono y en su horario.

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 y en el periodo de admisión la secretaría no da abasto. Cada llamada no atendida pesa en la media y, en admisión, puede ser una plaza.

QUÉ HACER

Medir cada llamada en un único sistema, con hora de entrada y de atención, y absorber los picos sin que la familia espere.

SEÑAL 02 · ADMISIÓN

## Admisión por etapas y puertas abiertas

Infantil desde 1 año, Primaria, Secundaria y Bachillerato tienen cada una sus plazos. El colegio anuncia las jornadas de puertas abiertas antes de que se abran las preinscripciones.

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 (arts. 11 y 12).

RIESGO

Una consulta de admisión atendida al día siguiente, sin clave ni registro, es una consulta sin plazo acreditable y una familia que mira otro colegio.

QUÉ HACER

Que cada llamada, mensaje y formulario de admisión nazcan con clave, etapa y hora, y que la familia reciba el justificante y la visita anotada al momento.

SEÑAL 03 · LENGUAS

## Castellano y euskera

La web del colegio está en castellano y en euskera, y las familias de Vitoria-Gasteiz pueden consultar en una u otra lengua.

LO QUE EXIGE LA LEY

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

RIESGO

Una consulta en euskera respondida en castellano, o días después, es una consulta mal atendida.

QUÉ HACER

Detectar la lengua en la misma conversación y responder en ella. La demo de Ane funciona solo en castellano: una versión conectada tendría que definir con el colegio cómo se cubre el euskera.

SEÑAL 04 · SERVICIOS

## Lo que contratan las familias

Comedor, custodia, extraescolares y actividades de verano: servicios con inscripción, cuotas y, por tanto, con quejas posibles. Hasta el comedor se avisa con un día de antelación.

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 de custodia que llega a un correo de administración 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 05 · MENORES

## Datos de menores y enfermería

Las familias hablan de sus hijos desde Infantil: edad, curso, salud, alergias, situación familiar. 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 de salud.

QUÉ HACER

Pedir solo lo necesario para cada gestión, con retención configurada, datos en la UE y acceso solo a quien lo necesita. Lo médico se anota y pasa a enfermería: el agente no valora ni aconseja.

SEÑAL 06 · RED

## Una red sin dato común

San Viator forma parte de una red de colegios viatorianos, cada uno con su secretaría y su calendario de admisión.

LO QUE EXIGE LA LEY

Sistema anual de evaluación de la calidad y auditoría anual de la fiabilidad de las mediciones 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, y la dirección decide sin saber cuánta demanda pierde.

QUÉ HACER

Una política de atención común, con horario declarado por colegio y un mismo sistema detrás que entregue el dato a la dirección.

# 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, periodo de admisión incluido. | 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 |
| ? | **Atención en castellano y euskera** | Depende del colegio |
| ? | **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 y vuestros canales, 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 todas las llamadas, siempre. Absorbe el pico de la admisión y de primera hora y resuelve lo repetitivo (etapas, horarios, servicios, 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 al equipo de admisiones 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 con el colegio (castellano y euskera); la demo actual funciona solo en castellano. | 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 etapa, 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, CRM, citas | Guía segura y pruebas | Piloto en producción por etapas 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 de la entidad titular y calificación de las llamadas a familias interesadas. El 400 ya es exigible.

DICIEMBRE

### Un agente para admisión y secretaría

Teléfono, WhatsApp y web medidos en un mismo sistema, con clave y justificante. Piloto en la admisión de una etapa, con la visita anotada para secretaría.

ANTES DE LA ADMISIÓN 2027/28

### Documentar y auditar

Política de atención, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC. Extensión a servicios y, si la red lo decide, a otros colegios.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

### Probad el agente demo personalizado para San Viator

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

vidiv.com/sectores/educacion/colegio-san-viator/

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 San Viator** · sanviator.eus: etapas, servicios y admisión (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 San Viator y a su entidad titular.