LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

HDS Formación 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 departamento comercial, vuestro soporte de alumnos y vuestras tutorías atienden a organizaciones sanitarias y alumnos, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección y equipo de HDS Formación

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

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

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra atención, y qué cruzan con la ley desde el 28 de diciembre

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención al cliente. Protege a los consumidores: si la entidad supera los umbrales de tamaño, obliga en su relación de consumo. Vuestra clientela es sobre todo de organizaciones, así que el encaje hay que confirmarlo.

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
Dos líneas de teléfono: departamento comercial y soporte a alumnos.	El 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre todas las llamadas de la entidad. Dos líneas con dos equipos exigen un único registro para poder demostrarlo.
Madrid y Barcelona, con una oficina en cada ciudad.	Respuesta en la lengua en que se presenta la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2), con una oficina en Cataluña.
Tutorización y dinamización de los alumnos, con foros y tutorías individuales.	Cada consulta que llega a soporte o al tutor necesita clave y justificante (arts. 11 y 12) y respuesta en plazo (art. 17), si hay relación de consumo.
Clientes organizaciones: clínicas, hospitales, residencias y centros sociosanitarios.	La ley protege la relación de consumo: con organizaciones el encaje es dudoso y depende de si hay alumnos que contratan a título individual. Confirmadlo con vuestra asesoría.
Gestión FUNDAE y memoria final de cada acción formativa.	Documentar y conservar evidencias es lo que pide también la ley: evaluación anual y auditoría ENAC (arts. 21 y 22), si os aplica.

> **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. HDS Formación no publica plantilla ni facturación y vende sobre todo a organizaciones: el encaje es dudoso. Si no os obliga, esta guía sirve igual como lista de buenas prácticas y de evidencias para vuestros clientes. 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; la formación va al horario comercial de la entidad.	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

Comercial y soporte, dos líneas

El departamento comercial y el soporte a alumnos publican teléfonos distintos, y en la web son números de móvil, cada uno con su equipo y su horario.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas, de media, atendidas en menos de tres minutos (art. 10), sobre el total de la entidad, y a un coste no superior al de una llamada a fijo.

RIESGO

Una consulta que da vueltas entre comercial y soporte se mide dos veces o ninguna, y una llamada a un móvil puede costar más que a un fijo.

QUÉ HACER

Medir las dos líneas en un único sistema, con hora de entrada y de atención, y valorar con la asesoría una numeración de atención 800, 900 o geográfica.

SEÑAL 02 · NUMERACIÓN

Llamadas comerciales a organizaciones

El departamento comercial atiende y contacta con clínicas, hospitales y residencias que quieren formar a su plantilla.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales solo desde el rango 400; la atención a la clientela, desde 800, 900 o geográfico (BOE-A-2026-8409).

RIESGO

Si vuestras llamadas califican como comerciales y salen desde un número normal, el operador puede bloquearlas.

QUÉ HACER

Calificar las llamadas con la asesoría y separar la numeración comercial de la de soporte.

SEÑAL 03 · ALUMNOS

Alumnos y tutores

Foros, tutorías individuales y soporte para que cada participante complete su curso.

LO QUE EXIGE LA LEY

Clave identificativa y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12); quince días hábiles para resolver una queja (art. 17), si hay relación de consumo.

RIESGO

Una duda o queja de un alumno que se pierde entre soporte y tutor no deja rastro ni plazo, y el alumno abandona.

QUÉ HACER

Registrar cada consulta de alumno con clave, curso, responsable y plazo, con aviso al tutor.

SEÑAL 04 · LENGUAS

Oficinas en Madrid y Barcelona

Una oficina en Madrid y otra en Barcelona, con alumnos y organizaciones de ambos territorios.

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 catalán respondida en otra lengua, o días después, es una consulta mal atendida.

QUÉ HACER

Detectar la lengua en la misma conversación y responder en ella, con el resumen para el equipo siempre disponible en castellano.

SEÑAL 05 · DATOS

Datos de alumnos y organizaciones sanitarias

Datos de profesionales y de las organizaciones que los forman, con consultas que a veces mencionan situaciones asistenciales.

LO QUE EXIGE LA LEY

Conservar la grabación o transcripción hasta la resolución (art. 12), compatible con el RGPD; los datos de salud, si aparecen, son categoría especial (art. 9 RGPD).

RIESGO

Una conversación puede contener datos de salud sin que nadie los pida; conservarla para la ley y minimizarla para el RGPD exige diseño.

QUÉ HACER

Pedir solo lo necesario, no tratar datos de salud como criterio, con retención configurada, datos en la UE y acceso solo a quien lo necesita.

SEÑAL 06 · EVALUACIÓN

Memoria final y feedback

Cada acción formativa termina con una memoria final y un feedback estructurado, pero la atención no se mide igual.

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), si la ley os aplica.

RIESGO

Sin una medición común de la atención, el porcentaje no se puede calcular ni auditar, y la dirección decide sin ese dato.

QUÉ HACER

Añadir a la memoria final los tiempos y plazos de atención, con un mismo sistema detrás de comercial y soporte.

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 las líneas de comercial y de soporte, mes a mes.	No comprobable desde fuera
?	**Tiempo medio de respuesta** por canal, franja y oficina.	No comprobable desde fuera
?	**Clave identificativa** de cada consulta, queja o incidencia, entregada 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), si hay relación de consumo.	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.	Móviles en la web
?	**Atención en catalán y castellano** en las oficinas de Barcelona y Madrid.	Depende de cada oficina
?	**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 las llamadas de vuestro departamento comercial califican como comerciales, ya aplica. Calificadlo con vuestra asesoría y separad la numeración comercial de la de soporte.

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 líneas de comercial y de soporte, 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 líneas de comercial y de soporte, siempre. Absorbe los picos de consultas y resuelve lo repetitivo (modalidades, calendario, 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 consultor 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 también en catalán en vuestra oficina de Barcelona.	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. Dudas de alumnos incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas comerciales desde numeración 400 si califican y atención desde 900 o geográfico, con un mismo cerebro y una misma ficha de la organización.	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 línea, 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: plataforma, CRM, citas	Guía segura y pruebas	Piloto en producción por líneas y picos

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

YA

Encaje y numeración

Con vuestra asesoría: si la ley os aplica por alumnos particulares y calificación de las llamadas comerciales. El 400 ya es exigible.

DICIEMBRE

Un sistema para comercial y soporte

Las dos líneas, WhatsApp y web medidos en un mismo sistema, con clave y justificante. Piloto con soporte de alumnos o con comercial.

ANTES DEL PRÓXIMO CURSO

Extender, documentar y auditar

Resto de canales, política de atención común, formación acreditada y, si procede, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para HDS Formación

Hablad con Rubén como si dirigierais una residencia. Después, os enseñamos cómo sería conectado a vuestra plataforma.

vidiv.com/sectores/educacion/hds-formacion/

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) y categorías especiales de datos (art. 9).

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 HDS Formación · hdsformacion.com: solución integral, formaciones y contacto (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 HDS Formación y a su entidad titular.