LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Suara Cooperativa 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 Suara atiende a quien pregunta por el Campus Suara y por el resto de sus servicios, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección y equipo de formación del Campus Suara

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Este documento es material informativo elaborado a partir de fuentes públicas (BOE y suara.coop). 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 personas que contratan sus servicios.

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
Un teléfono central (93 254 76 90) para formación y para el resto de servicios.	El 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre todas las llamadas de la entidad, no servicio a servicio. Sin un sistema común, no se puede demostrar.
Formación para quien trabaja por turnos: certificado de atención sociosanitaria, cápsulas y acreditación de competencias.	Horario declarado (art. 14) y atención personalizada a petición, desde el menú y en cualquier momento (art. 8). Cada consulta necesita clave y justificante (arts. 11 y 12).
Catalán, castellano e inglés en la web de Suara.	Respuesta en la lengua en que se presenta la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2).
Servicios que contratan las personas: escuelas infantiles, atención domiciliaria, Casal TV y cápsulas formativas.	Ahí la relación es, con carácter general, de consumo: quejas resueltas en quince días hábiles y cinco si son de facturación (art. 17).
Una cooperativa con miles de personas en plantilla y servicios en distintas ciudades de Catalunya.	Evaluación anual de la calidad y auditoría por entidad acreditada por ENAC (arts. 21 y 22): necesitan el dato de toda la entidad.

> **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 miles de personas en plantilla, el umbral de 250 es probable a nivel de la entidad. Lo que se discute es la relación de consumo: los servicios que Suara presta por encargo de las administraciones se rigen por sus contratos, y la ley se cruza sobre todo con lo que contratan directamente las personas. 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; una entidad social, al horario de cada servicio.	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 central, muchos servicios

Suara publica un teléfono central y, desde ahí, formación, atención domiciliaria, escuelas infantiles, bolsa de trabajo y más. Quien pregunta por el Campus comparte línea con quien pregunta por otro servicio.

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

Una campaña de un servicio (acogimientos, atención domiciliaria) o la apertura de una edición del certificado satura la línea de todos. Cada llamada sin atender pesa en la media.

QUÉ HACER

Medir cada llamada en un único sistema, clasificar el servicio nada más descolgar y pasar al equipo correcto con el contexto, sin que la persona repita nada.

SEÑAL 02 · HORARIO

Quien se forma trabaja de noche, en fin de semana, a turnos

El certificado sociosanitario, las cápsulas y la acreditación de competencias se dirigen a quien cuida: profesionales de residencias y de atención domiciliaria, con horarios que no coinciden con los de una oficina.

LO QUE EXIGE LA LEY

Horario ajustado al horario comercial declarado por la empresa (art. 14) y atención personalizada por una persona a petición, desde el menú principal y en cualquier momento (art. 8).

RIESGO

Una consulta a las 23:00 no incumple la ley, pero sin canal con registro es una persona más en la cola de la mañana siguiente, y un interés que puede no llegar a la próxima edición.

QUÉ HACER

Declarar el horario de cada servicio y tener un canal escrito o de voz con registro que anote la consulta, devuelva una clave y deje el seguimiento para quien corresponda.

SEÑAL 03 · LENGUAS

Catalán, castellano e inglés

La web de Suara está en catalán, castellano e inglés, y las personas que llaman o escriben lo hacen en su lengua, a menudo mezclándolas en la misma conversación.

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 contestada en castellano, o días después, es una consulta mal atendida. Y el registro para la auditoría debe poder leerse en cualquiera de las dos.

QUÉ HACER

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

SEÑAL 04 · SERVICIOS

Lo que contratan las personas

Escuelas infantiles, atención domiciliaria, Casal TV (con un mes de prueba) y cápsulas formativas de pago: servicios con precio 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 un recibo o una cuota que llega a un correo genérico y se resuelve sin fecha es un incumplimiento fácil de probar. Lo concertado con la administración se rige por su contrato.

QUÉ HACER

Separar desde la entrada qué consultas son de consumo, con plazo, responsable y aviso antes de que venza, y derivar al resto con su clave.

SEÑAL 05 · REGISTRO

El interés entre dos ediciones no queda en ninguna parte

Entre una edición del certificado y la siguiente, quien pregunta no tiene dónde dejar su interés. Y las consultas de otros servicios llegan al Campus, y al revés.

LO QUE EXIGE LA LEY

Clave identificativa de cada consulta y constancia en soporte duradero (arts. 11 y 12). Sistema anual de evaluación de la calidad y auditoría de la fiabilidad de las mediciones (arts. 21 y 22).

RIESGO

Sin un registro común no se puede evaluar ni auditar, y el equipo de formación decide sin saber cuánta demanda hay para la próxima edición ni de dónde viene.

QUÉ HACER

Un registro común con clave, servicio, motivo y resultado de cada consulta, con retención configurada y datos en la UE, que dé al equipo la lista de interesados de cada edición.

> **Lectura de conjunto.** Ninguna de estas señales dice que Suara incumpla hoy: dicen que, a partir del 28 de diciembre, lo que cuenta es poder demostrarlo, y se mide sobre toda la entidad. Un agente en el Campus sirve de primera línea y de registro, y puede extenderse después al resto de servicios.

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, franja y servicio, campañas incluidas.	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), escuelas infantiles 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 (93)
?	**Atención en catalán y castellano** en todos los canales.	La web sí; los canales, por ver
?	**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 dar a conocer una edición o una cápsula por teléfono 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 vuestro teléfono central y el de cada servicio, 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 líneas, siempre. Absorbe el pico de cada edición y de cada campaña y resuelve lo repetitivo (requisitos, horas, cómo acreditar la experiencia) 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 equipo del servicio que corresponde 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 y castellano en todos los canales.	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. Consultas de otros servicios incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas para dar a conocer ediciones desde numeración comercial, si califican, y atención desde el teléfono de cada servicio, 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 servicio, 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: campus, CRM, gestión de ediciones	Guía segura y pruebas	Piloto en producción por servicios 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 y de cada servicio, y calificación de las llamadas para dar a conocer ediciones. El 400 ya es exigible.

DICIEMBRE

Un sistema para el Campus y otros servicios

Teléfono, WhatsApp y web del Campus medidos en un mismo sistema, con clave y justificante. Piloto con una edición del certificado.

ANTES DE LA PRÓXIMA EDICIÓN

Extender, documentar y auditar

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

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para Suara

Hablad con Núria como si salierais de un turno de noche. Después, os enseñamos cómo sería conectada al Campus Suara y a vuestros servicios.

vidiv.com/sectores/educacion/suara-formacio/

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 tratamiento de datos de las personas atendidas.

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 Suara Cooperativa · suara.coop: Campus Suara, servicios 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 Suara Cooperativa y a sus servicios.