LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Universidad Complutense de Madrid y la Ley de Atención a la Clientela: qué le toca a una universidad pública el *28 de diciembre*

Qué exige la primera ley española de niveles mínimos de atención, si alcanza a una universidad pública y en qué servicios, y qué buenas prácticas sirven igualmente para las secretarías y la atención a estudiantes. Pensada para una conversación entre docentes sobre agentes de IA en la universidad.

Preparada para
Equipo docente y de gestión de la Universidad

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

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

Cinco cosas que ya sabemos de la Complutense, y por qué la ley os interesa aunque quizá no os obligue

La Ley 10/2025 obliga a las empresas que, en relación de consumo, superan los umbrales de tamaño del artículo 2, y a los servicios básicos. La relación de una universidad pública con sus estudiantes en titulaciones oficiales es, con carácter general, administrativa y no de consumo: probablemente no sea sujeto obligado en ese ámbito. Es una cuestión dudosa que confirmarán vuestros servicios jurídicos.

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
Estudios oficiales: grados, másteres y doctorado, con matrícula por precios públicos.	Relación administrativa, no de consumo: la ley probablemente no obliga aquí. Las reglas de atención las marcan la normativa universitaria y administrativa.
Formación permanente, idiomas, cursos de verano y alquiler de espacios.	Servicios que se ofrecen a cambio de precio, a veces en régimen de mercado: ahí puede haber relación de consumo. Depende de quién los preste y de la entidad (art. 2); a confirmar.
Secretarías de las Facultades y Oficina de Información, con atención presencial y por correo.	Aunque no obligue, tiempos de respuesta, clave de consulta y justificante (arts. 7, 11 y 12) son el estándar con el que se compara cualquier atención.
Defensoría Universitaria, Inspección de Servicios y Comisión de Reclamaciones.	Ya existen cauces de queja propios. Encajarlos con plazos y claves comunes (art. 17) es una buena práctica, no una obligación.
Picos de matrícula, TFG y plazos: muchas consultas iguales a la vez.	Un pico no cuenta distinto: si la ley aplicara, el 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre todas las llamadas.

> **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. En una universidad pública el análisis es previo: si el servicio es de consumo y quién lo presta. No podemos resolverlo desde fuera ni lo damos por hecho en ningún sentido: lo razonable es que lo confirmen vuestros servicios jurídicos y que, entre tanto, la ley sirva de referencia de buenas prácticas.

Lo que exige la ley a quien está obligado: tiempos, canales y pruebas

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 universidad, al horario de sus secretarías y servicios.	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 si aplica y qué conviene hacer

SEÑAL 01 · QUIÉN OBLIGA

Una universidad pública, ¿sujeto obligado?

La mayor universidad presencial de España, con facultades, centros adscritos, colegios mayores, fundación y servicios propios. Cada uno con su régimen.

LO QUE EXIGE LA LEY

Obliga a empresas con relación de consumo que superen los umbrales del art. 2, y a servicios básicos. En estudios oficiales la relación es administrativa, con carácter general.

RIESGO

Asumir que la ley obliga, o no, a toda la entidad. La respuesta es distinta para cada servicio y para quien lo presta.

QUÉ HACER

Un análisis jurídico por servicio: qué es relación de consumo y quién es el prestador. Hasta entonces, la ley como referencia de buenas prácticas.

SEÑAL 02 · SERVICIOS DE PAGO

Formación permanente, idiomas y cursos de verano

Másteres y diplomas de formación permanente, idiomas, cursos de verano en El Escorial y alquiler de espacios: servicios con precio y personas que pagan.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si el servicio es de consumo y el prestador supera los umbrales: canales (art. 7), clave y justificante (arts. 11 y 12), quejas en quince días hábiles (art. 17).

RIESGO

Una queja de un alumno de un curso de pago, resuelta sin fecha, es el caso más fácil de reclamar ante consumo.

QUÉ HACER

Separar en la atención los servicios de pago de los estudios oficiales, con claves, plazos y responsable propios.

SEÑAL 03 · SECRETARÍAS

Facultades y Oficina de Información

Cada Facultad tiene su Secretaría de Estudiantes, con horario propio, atención presencial y por correo, y un correo distinto según el trámite.

LO QUE EXIGE LA LEY

Aunque no obligue, la referencia es: canal suficiente, clave de consulta, justificante y respuesta en plazo (arts. 7, 11 y 12).

RIESGO

El estudiante que no sabe a qué correo escribir pierde un plazo, y la Secretaría pierde la tarde contestando lo mismo.

QUÉ HACER

Un primer nivel que oriente por trámite y plazo y derive a la persona con el contexto, sin acceder a expedientes.

SEÑAL 04 · QUEJAS

Defensoría, Inspección y Comisión de Reclamaciones

La universidad tiene su Defensoría Universitaria, su Inspección de Servicios y su Comisión de Reclamaciones, con sus propios procedimientos.

LO QUE EXIGE LA LEY

Para quien esté obligado, quince días hábiles para resolver una queja (art. 17) y evaluación anual de la calidad (art. 21).

RIESGO

Cauces distintos sin una clave común dificultan saber cuántas quejas hay, de qué tipo y cuánto tardan.

QUÉ HACER

Dar a cada consulta una clave y un tipo desde la entrada, para que cada cauce reciba lo suyo con el contexto.

SEÑAL 05 · PICOS ACADÉMICOS

Matrícula, TFG y plazos

Los periodos de matrícula y los plazos del TFG concentran las mismas preguntas en las mismas semanas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si aplica, el 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), picos incluidos.

RIESGO

Un pico de consultas colapsa el teléfono y el correo, y el estudiante que no obtiene respuesta a tiempo pierde la convocatoria.

QUÉ HACER

Absorber el pico con un primer nivel disponible a cualquier hora que informe de plazos y derive lo que no puede resolver.

SEÑAL 06 · IA Y ESTUDIANTES

Agentes de IA en la universidad

Un agente en la Secretaría puede informar de plazos, horarios y correos. Nunca debería decidir una matrícula ni acceder a un expediente.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si aplica, prohibido el automatismo como vía exclusiva (art. 8). RGPD en los datos de estudiantes.

RIESGO

Un agente que promete lo que no puede hacer, o que trata datos sin necesidad, genera más trabajo del que quita.

QUÉ HACER

Definir qué no toca nunca, cuándo deriva a una persona y cómo se avisa de que es una IA. Es la conversación que proponemos entre docentes.

La lista del 28 de diciembre, para quien esté obligado

La carga de la prueba es de la empresa obligada: hay que poder demostrar, consulta a consulta, que se atendió en plazo, por quién y con qué resultado. Si algún servicio de la Universidad lo está, estas son las once evidencias que una inspección de consumo o una auditoría ENAC van a pedir; si no, son un buen estándar de atención. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

? **Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos**, en los servicios obligados, mes a mes.	No comprobable desde fuera
? **Tiempo medio de respuesta** por canal y franja, matrícula y TFG incluidos.	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), servicios de pago 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.	Depende de cada servicio
? **Atención en la lengua de la consulta** y en las cooficiales del territorio.	Depende de cada servicio
? **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.	Solo si hay obligación

> **Numeración, ya exigible:** desde el 17 de octubre las llamadas comerciales solo salen desde el rango 400. Si algún servicio llama a interesados en formación de pago, como formación permanente o idiomas, y esas llamadas califican como comerciales, puede aplicar. Calificadlo con vuestros servicios jurídicos 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 los teléfonos y correos de vuestras secretarías, 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 matrícula, TFG y convocatoria y resuelve lo repetitivo (plazos, horarios, a qué correo escribir según el trámite) 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 la Secretaría con el contexto, sin acceder a expedientes, 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 decidáis cargar.	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. Trámites y plazos académicos incluidos.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas a interesados en formación de pago desde numeración comercial si califican, y atención desde el número de cada servicio, con un mismo cerebro y una misma ficha.	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: gestión académica, CRM, citas	Guía segura y pruebas	Piloto en producción por servicios y picos

Tres pasos para llegar al 28 de diciembre sabiendo qué os toca

YA

Aclarar el encaje

Con vuestros servicios jurídicos: si la ley alcanza a algún servicio y quién lo presta. En estudios oficiales, probablemente no.

DICIEMBRE

Una conversación entre docentes

Compartid la guía y la demo con quien coordina TFG o atiende a estudiantes, y recoged qué preguntas se repiten en su Facultad.

PRIMER TRIMESTRE DE 2027

Decidir lo que un agente no hace

Con las personas de cada Secretaría: qué datos no toca nunca, cuándo deriva a una persona y cómo se avisa al estudiante de que habla con una IA.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para la Complutense

Hablad con Daniel como si fuerais un estudiante de cuarto. Después, conversamos sobre lo que os haya parecido.

vidiv.com/sectores/educacion/universidad-complutense-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) y tratamiento de datos de estudiantes.

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 Universidad Complutense de Madrid · ucm.es: portada y menús de estudios y servicios (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 Universidad Complutense de Madrid.