ÍNDICE 51120 LEY 10/2025 DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA. AVANZADO

TEMA 1 MARCO NORMATIVO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA (SAC)

- Evolución de la protección de las personas consumidoras en España.
- La Ley 10/2025: antecedentes, finalidad y principales novedades.
- Objeto, principios generales y estructura de la Ley SAC.
- Relación con la legislación de consumo y la normativa sectorial.
- Derechos de la clientela y obligaciones empresariales.
- Entrada en vigor, régimen transitorio y adaptación normativa.
- Actividades tema 1
- Resumen tema 1

TEMA 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y EMPRESAS OBLIGADAS

- Ámbito objetivo, subjetivo y territorial.
- Empresas prestadoras de servicios básicos de interés general.
- Grandes empresas: requisitos y criterios de aplicación.
- Sector de telecomunicaciones, energía, agua, transporte y servicios financieros.
- Servicios financieros y normativa sectorial específica.
- Empresas con servicios de atención externalizados.
- Excepciones, especialidades e identificación de obligaciones aplicables.
- Actividades tema 2
- Resumen tema 2

TEMA 3 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SAC

- Principios de gratuidad, eficacia, accesibilidad e inclusión.
- Organización interna, funciones y responsabilidades del servicio.
- Separación de los servicios de atención y las actividades comerciales.
- Canales de atención presenciales, telefónicos y digitales.
- Disponibilidad, horarios y continuidad del servicio.
- Recursos humanos, tecnológicos y coordinación con proveedores externos.
- Actividades tema 3
- Resumen tema 3

TEMA 4 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y REQUISITOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Derecho a la atención personalizada y sus garantías.
- Atención humana frente a sistemas automatizados.
- Identificación y capacitación del personal operador.
- Requisitos legales de los servicios de atención telefónica.
- Tiempos de espera, gestión de llamadas y calidad de atención.
- Comunicación eficaz, escucha activa y gestión de situaciones difíciles.
- Actividades tema 4
- Resumen tema 4

TEMA 5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y ATENCIÓN A CONSUMIDORES VULNERABLES

- Accesibilidad universal e igualdad de trato en la atención a la clientela.
- Identificación y atención de personas consumidoras vulnerables.
- Atención adaptada a personas con discapacidad y de edad avanzada.
- Accesibilidad de los canales presenciales, telefónicos y digitales.
- Lenguaje claro, sistemas alternativos de comunicación y derechos lingüísticos.
- Protocolos de atención inclusiva y formación especializada del personal.
- Actividades tema 5
- Resumen tema 5

TEMA 6 GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS

- Diferencias entre consultas, quejas, reclamaciones e incidencias.
- Procedimientos de recepción, clasificación y tramitación.
- Registro, identificación y justificantes de las reclamaciones.
- Trazabilidad, seguimiento y documentación de expedientes.
- Comunicación con la persona reclamante y resolución de conflictos.
- Resolución, cierre de expedientes y gestión de reclamaciones recurrentes.
- Actividades tema 6
- Resumen tema 6

TEMA 7 PLAZOS LEGALES DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

- Plazos generales y especiales establecidos en la Ley SAC.
- Tratamiento de incidencias en servicios básicos y errores de facturación.
- Cómputo de plazos y aplicación de la normativa sectorial.
- Requisitos de las respuestas, comunicaciones y notificaciones.
- Escalado de reclamaciones y procedimientos ante incidencias no resueltas.
- Control de vencimientos, indicadores y prevención de incumplimientos.
- Actividades tema 7
- Resumen tema 7

TEMA 8 DIGITALIZACIÓN, IA Y AUTOMATIZACIÓN EN LA ATENCIÓN A LA CLIENTELA

- Transformación digital y sistemas CRM de atención a la clientela.
- Automatización de consultas, incidencias y reclamaciones.
- Chatbots, asistentes virtuales y sistemas de inteligencia artificial.
- Límites legales de la atención automatizada y derecho a la intervención humana.
- Riesgos tecnológicos, sesgos, errores y supervisión de sistemas automatizados.
- Accesibilidad, seguridad y control de calidad de las soluciones digitales.
- Actividades tema 8
- Resumen tema 8

TEMA 9 PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS SERVICIOS SAC

- Aplicación del RGPD y la LOPDGDD a los servicios de atención.
- Principios, bases jurídicas y transparencia en el tratamiento de datos.
- Identificación de clientes y gestión segura de la información.
- Grabación de llamadas, conservación documental y confidencialidad.
- Acceso a datos por proveedores y empresas subcontratadas.
- Medidas de seguridad, gestión de incidentes y brechas de datos.
- Actividades tema 9
- Resumen tema 9

TEMA 10 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LA CLIENTELA

- Principios y parámetros de calidad exigidos por la Ley SAC
- Sistemas de evaluación de la satisfacción de la clientela.
- Diseño y aplicación de encuestas de satisfacción accesibles.
- Indicadores de calidad (KPI), tiempos de respuesta y niveles de servicio.
- Análisis de reclamaciones, incidencias recurrentes y causas de insatisfacción.
- Cuadros de mando, informes de resultados y mejora continua.
- Actividades tema 10
- Resumen tema 10

TEMA 11 SISTEMAS DE EVALUACIÓN, AUDITORÍA Y RÉGIMEN SANCIONADOR

- Obligaciones de evaluación periódica de la calidad del servicio.
- Sistemas documentados de evaluación y control.
- Auditorías, independencia de la evaluación y evidencias documentales.
- Identificación de incumplimientos y aplicación de acciones correctivas.
- Supervisión e inspección por las autoridades competentes.
- Régimen de infracciones, sanciones y responsabilidades empresariales.
- Actividades tema 11
- Resumen tema 11

TEMA 12 IMPLANTACIÓN PRÁCTICA DE LA LEY SAC EN LA EMPRESA

- Diagnóstico inicial e identificación de requisitos legales aplicables.
- Elaboración de una matriz de cumplimiento normativo.
- Diseño del plan de adaptación y procedimientos internos.
- Asignación de responsabilidades, recursos y formación del personal.
- Implantación de controles, indicadores y mecanismos de supervisión.
- Actividades tema 12
- Resumen tema 12

ANEXO

- Bibliografía
- Glosario de términos