

LEY SAC

[Servicios de Atención a la Clientela]

Cumplimiento y aplicación práctica



18 Y 20 NOVIEMBRE
2026



7 HORAS de FORMACIÓN

20^{dto.}%

HASTA EL 25/09



FORMADOR

DAVID RODRÍGUEZ

CEO



SOLUCIONES

Expertos en operaciones

Con la colaboración y aval de



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

☎ 91 761 34 80 | www.ifaes.com



LEY SAC

Cumplimiento y aplicación práctica

18 Y 20 NOVIEMBRE 2026

 HORARIO

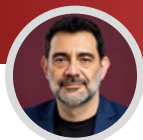
ONLINE 09.30-13.00 cada día

[CON UNA PAUSA DE 15 MINUTOS]



7

HORAS de
FORMACIÓN



FORMADOR | **DAVID RODRÍGUEZ** CEO On Soluciones

MIÉRCOLES 18 NOVIEMBRE

MÓDULO 1 ¿A QUIÉN OBLIGA ESTA LEY? ÁMBITO DE APLICACIÓN Y LECTURA PRÁCTICA

- Dos vías de obligación: pertenecer a un sector básico o superar los umbrales de tamaño
- Quién queda dentro, quién queda fuera y casos frontera frecuentes
- Externalización, modelos híbridos y Contact Centers: la ley sigue al servicio, no a la empresa que lo presta
- Plazos de entrada en vigor y hoja de ruta regulatoria pendiente
- Ejercicio: ¿está obligada tu empresa? Análisis en grupo por perfil de asistente.

MÓDULO 2 EL NUEVO VOCABULARIO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Las definiciones que cambian la forma de operar: consulta, queja, reclamación, incidencia
- Qué es el operador, qué es el soporte duradero y por qué importan para la trazabilidad
- Personas vulnerables, con discapacidad y de edad avanzada: a quién protege la ley y en qué se diferencia.

MÓDULO 3 LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN COMO OBLIGACIÓN MEDIBLE

- La atención efectiva: qué significa que el servicio realmente funcione
- Atención telefónica y personalizada: qué exige la ley y qué ocurre si se delega en bots o automatismos

- El estándar del 95% en menos de 3 minutos: cómo se mide, qué canales afecta y dónde falla habitualmente
- Acceso a supervisor, prohibición de cortar llamadas y gestión de la insatisfacción
- Atención en lenguas cooficiales: quién está obligado y por qué el criterio es territorial
- Impacto real en dimensionamiento, IVR, colas y gestión de picos.

MÓDULO 4 ACCESIBILIDAD Y COLECTIVOS VULNERABLES: OBLIGACIONES CONCRETAS

- Por qué la ley eleva la accesibilidad al rango de parámetro de calidad propio
- Principios de base: accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación
- Cómo se activan las medidas de atención adaptada
- Canales accesibles: equivalencia funcional entre canales y alternativas cuando uno no es suficiente
- Atención telefónica para personas con discapacidad auditiva
- Atención presencial adaptada: medios de apoyo y asistencia individualizada en establecimiento
- Atención prioritaria para personas de edad avanzada y con discapacidad en canal telefónico
- Accesibilidad de la información y del seguimiento del expediente en todos los canales
- Qué evidencias pedirá el auditor y cómo preparar la operación para acreditarlo.

PROGRAMA

VIERNES 20 NOVIEMBRE

MÓDULO 5 GESTIÓN Y TRAZABILIDAD: DEJAR HUELLA DE TODO LO QUE OCURRE

- La clave identificativa: obligación de registro en toda gestión y cómo hacerla accesible
- Justificante en soporte duradero y grabación de llamadas
- Atención presencial en establecimientos: cuándo y cómo articularla con el SAC centralizado
- Transferencias internas, coordinación entre departamentos y escalado: el cliente no puede perderse en el proceso
- Horario del servicio: la regla de alineación con el horario comercial y la excepción de disponibilidad continua en servicios básicos
- Qué documentar para que los controles operativos soporten la auditoría.

MÓDULO 6 RESOLUCIÓN: CÓMO CERRAR BIEN CADA GESTIÓN

- Plazos máximos según el tipo de gestión: regla general, facturación e incidencias de continuidad
- Resolución motivada: por qué la respuesta genérica ya no es aceptable
- Notificación de la resolución: canal, lengua y confirmación de recepción
- Mecanismos extrajudiciales de resolución de disputas (ADR) y su papel en la nueva regulación
- Subsanación de solicitudes incompletas: plazos y consecuencias
- Carga de la prueba invertida: la empresa debe demostrar que cumplió, no el cliente que no fue atendido.

MÓDULO 7 OTROS REQUISITOS QUE DEFINEN CÓMO DEBE FUNCIONAR EL SERVICIO

- Medios humanos, materiales y tecnológicos: lo que la ley exige en términos de recursos

- Formación obligatoria del equipo de atención: accesibilidad, vulnerabilidad, lenguas e innovación tecnológica
- El SAC como servicio diferenciado: por qué el número de atención no puede ser el mismo que el comercial
- Prohibición de convertir el SAC en fuente de ingresos a costa del cliente
- Medición de la satisfacción del cliente: cuándo se puede preguntar, con qué criterios y con qué accesibilidad
- Aplicación sectorial: energía, telecomunicaciones y servicios financieros.

MÓDULO 8 MEDIR, EVALUAR Y ACREDITAR: EL SISTEMA DE CONTROL QUE EXIGE LA LEY

- Por qué la ley no define métricas: el papel de la norma técnica PNE 338001 como marco de medición
- Contenido de un sistema de evaluación
- Indicadores clave para la auditoría
- Precisión en la medición: la ley exige que el error en cada parámetro no supere el 5%
- La auditoría externa acreditada
- Publicación del informe de auditoría y obligaciones ante la Administración.
- Régimen sancionador: cuánto puede costar no cumplir.

CIERRE: PLAN DE ACCIÓN PARA TU ORGANIZACIÓN

- Esquema global: qué exige la ley, qué mide la norma, qué audita la entidad acreditada
- Cómo priorizar las acciones según el perfil y la situación de partida de tu empresa.
- Herramientas entregadas: checklist de cumplimiento por bloque y plantilla de plan de acción.



OBJETIVOS

El programa sigue el ciclo completo de la atención al cliente tal como lo articula la norma técnica PNE 338001: desde cómo debe prestarse el servicio hasta cómo debe medirse y auditarse.

Cada sesión trabaja un tramo de ese ciclo, con foco en la aplicación práctica en el entorno de cada asistente.



METODOLOGÍA

- Exposición estructurada con foco en el impacto operativo real
- Ejercicios de diagnóstico durante las sesiones
- Análisis de casos de incumplimiento habitual y cómo anticiparlos
- Preguntas en directo y debate abierto
- Material descargable
- Certificado digital de asistencia.

LEY SAC

Cumplimiento y aplicación práctica

18 Y 20 NOVIEMBRE 2026



CÓDIGO CURSO 52591

INSCRIPCIONES:



www.ifaes.com/formaciones/formacion-online/

CUOTA DE INSCRIPCIÓN: 915 € + IVA

20% DTO HASTA EL 25/09/2026

FORMA DE PAGO

Transferencia bancaria indicando el número de factura a:

Caixabank

ES 41 2100 0079 88 0201457473

BIC/SWIFT: CAIXESBXXX

RESPONSABLE DEL PROGRAMA

Mónica Andrés

Directora Departamento Conferencias

mandres@ifaes.com

Tel. 91 761 34 83



Avenida Brasil 17 - 14º. 28020 Madrid

Tel.: 00 34 91 761 34 80

www.ifaes.com - ifaes@ifaes.com



CONDICIONES

- Las cancelaciones recibidas por escrito 15 días antes del inicio del curso dan derecho a la devolución íntegra del importe o la emisión de un saldo a favor de la empresa para otros cursos.

- En caso de cancelación con entre 15 y 7 días de antelación a la fecha de inicio del curso se retendrá un 20% del importe.

- En caso de cancelación con menos de 7 días de antelación a la fecha de inicio del curso se retendrá un 100% del importe.

- El cambio de alumno por parte de una misma empresa no se entenderá como una cancelación si se comunica antes del inicio del curso.

- IFAES se reserva el derecho de desconvocar o suspender, temporal, definitiva, total o parcialmente el congreso por causas fortuitas o de fuerza mayor.

De conformidad con lo previsto en la LOPD 15/1999, le informamos de que sus datos serán incluidos en un fichero de I.F. EXECUTIVES, S.L.U. para gestionar su participación y/o suscripción, así como para ofrecerle información comercial de los productos y servicios de IFAES o de sus patrocinadores/colaboradores. Igualmente le informamos que sus datos podrán ser cedidos con la misma finalidad a empresas que colaboran con IFAES como patrocinadoras del evento, formación o jornadas en los que Usted participa. Le agradeceremos que si Usted no está de acuerdo con el uso y la cesión que se va a realizar de los datos, nos indique, mediante comunicación a IFAES a la dirección indicada a continuación, en un plazo de treinta días, su deseo de no continuar utilizando los mismos para los fines antes descritos. En caso contrario, entenderemos que presta su consentimiento en las condiciones señaladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999. Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición mediante comunicación a IFAES, Avenida Brasil 17 - 14º. 28020 Madrid.