

• LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Acción Laboral 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 Acción Laboral atiende, forma y acompaña hacia el empleo a personas de doce comunidades desde su 900, sus oficinas y su agencia de colocación, y qué conviene revisar, aplique o no la ley, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
**Dirección y Operaciones · Acción
Laboral**

Por
**Vidiv · Grupo
VisualMS**

Edición
**2026/2027 ·
v1.0**

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra operación, 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. Si os alcanza, obliga en toda vuestra relación con personas consumidoras; si no, marca el estándar con el que se va a comparar cualquier servicio de atención.

28 DIC 2025

En vigor

BOE del 27 de diciembre.
Arranca el plazo de adaptación de doce meses.

17 OCT 2026

Prefijo 400

Las llamadas comerciales solo podrán salir 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

Entidad sin ánimo de lucro y agencia de colocación autorizada desde 2011, con formación 100 % subvencionada y gratuita.

Carnets profesionales y formación privada de pago: carretilla elevadora, puente grúa, manipulador de alimentos.

Línea gratuita 900 869 854, WhatsApp y un teléfono por oficina, con «Rellena el formulario y te llamamos» y horario preferente de contacto.

Más de cuarenta oficinas de agencia en doce comunidades, casi todas de 9:00 a 14:00.

Colectivos con especial dificultad: personas inmigrantes, con discapacidad, paradas de larga duración y mayores de 45.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

La ley obliga en relación de consumo (art. 2). Si el alumno de un curso gratuito cuenta como persona consumidora, y si os alcanzan los umbrales, lo tiene que decir vuestra asesoría.

Aquí la relación de consumo es clara. Si se ofrecen por teléfono, desde el 17 de octubre esas llamadas comerciales solo podrían salir desde el rango 400.

El 900 cumple el coste de fijo (art. 10.1). Cada «te llamamos» es una consulta con clave, justificante y plazo (arts. 11, 12 y 17).

Horario de atención ajustado al comercial (art. 14) y respuesta en la lengua de la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2).

Accesibilidad universal (art. 15) y una persona siempre que se pida (art. 8): la parte de la ley que más se parece a vuestra misión.

Aplicabilidad: dudosa, pendiente de confirmar. La ley obliga, en relación de consumo, a quien alcance 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance (uno basta, en grupo). Acción Laboral no publica plantilla ni facturación, y gran parte de su actividad es formación gratuita con fondos públicos o servicios a administraciones y empresas, que no son relación de consumo. Desde fuera no podemos saberlo: conviene confirmarlo con vuestra asesoría. Si no os alcanza, sus estándares siguen siendo buena práctica con personas vulnerables.

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. Los servicios básicos van a 24 horas; la formación no.	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 · APLICABILIDAD

Entidad sin ánimo de lucro, con formación gratuita y subvencionada

Acción Laboral se presenta como agencia de colocación sin ánimo de lucro reconocida por el SEPE y centro colaborador de los servicios públicos de empleo. La mayor parte de su formación es 100 % subvencionada y gratuita para el alumno.

LO QUE EXIGE LA LEY

Obliga a quien atiende a personas consumidoras y alcanza 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance (art. 2). Las ventas a empresas y administraciones quedan fuera.

RIESGO

Dar por hecho que no aplica, o que aplica entera. Ninguna de las dos lecturas se sostiene sin vuestra asesoría, y la respuesta puede cambiar de una línea de actividad a otra.

QUÉ HACER

Pedir a la asesoría una lectura por línea: formación subvencionada, carnets y cursos de pago, agencia de colocación y programas para administraciones y empresas.

SEÑAL 02 · CURSOS DE PAGO

Carnets profesionales y formación privada con precio

Carretilla elevadora, puente grúa y manipulador de alimentos «a precios muy asequibles», y cursos para particulares y para empresas, con condiciones de contratación publicadas en la web.

LO QUE EXIGE LA LEY

Un curso de pago contratado por un particular es relación de consumo. Desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales solo pueden salir desde el rango 400 (BOE-A-2026-8409).

RIESGO

Si la llamada a quien preguntó por un carnet califica como comercial y sale desde el 900 o un móvil de oficina, no llega. Y la queja de un alumno de pago abre plazo de quince días hábiles (art. 17).

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Calificar con la asesoría las llamadas de venta de carnets y cursos privados, alta en el 400 si procede, y separar la numeración de venta de la de atención.

SEÑAL 03 · NUMERACIÓN

Línea 900, WhatsApp y «Rellena el formulario y te llamamos»

La web destaca el 900 869 854 («llama gratis»), el catálogo añade un WhatsApp y cada oficina publica su propio teléfono. Cada ficha de curso termina en un formulario con «horario preferente de contacto».

LO QUE EXIGE LA LEY

Coste no superior al de una llamada a fijo (art. 10.1): el 900 cumple. El 95 % de las llamadas, atendidas en menos de tres minutos (art. 10); clave (art. 11) y justificante (art. 12) de cada consulta.

RIESGO

Decenas de números sin un sistema común son decenas de formas de medir los tres minutos. Y un «te llamamos» que no llega en el horario elegido es una consulta sin cerrar y sin prueba.

QUÉ HACER

Un mismo sistema detrás del 900, el WhatsApp y las oficinas: acuse con clave al enviar el formulario, llamada en el horario elegido y registro de cada contacto.

SEÑAL 04 · HORARIO

Oficinas de agencia abiertas de 9:00 a 14:00

La web lista más de cuarenta oficinas homologadas como agencia de colocación, casi todas de lunes a viernes de 9:00 a 14:00. La sede central atiende de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00, con el viernes por la tarde cerrado.

LO QUE EXIGE LA LEY

El horario de atención es el comercial de la empresa, sin exigencia de 24 horas fuera de los servicios básicos (art. 14). Lo que entra fuera de horario también es una consulta, con clave y plazo (arts. 11 y 17).

RIESGO

Quien trabaja por la mañana, o cuida de alguien, solo puede llamar por la tarde. Si nadie contesta, la plaza o la oferta se la lleva otra persona y la consulta queda sin registrar.

QUÉ HACER

Que el agente atienda y registre fuera de horario, resuelva lo repetitivo y deje la cita con la oficina para la mañana siguiente, con clave y justificante.

SEÑAL 05 · COLECTIVOS

Personas inmigrantes, con discapacidad y mayores de 45

Según vuestra web y vuestra Carta de Servicios, vuestra razón de ser son los colectivos con especial dificultad en la inserción. Muchas de esas personas hablan antes árabe, rumano, francés o inglés que castellano, o necesitan otro ritmo y otro canal.

LO QUE EXIGE LA LEY

Servicio universalmente accesible (arts. 4 y 15) y una persona siempre que se pida, sin automatismo como vía exclusiva (art. 8). Atender en árabe o en rumano va más allá de la lengua que pide la ley (art. 7.2).

RIESGO

Un menú de opciones o una espera larga es donde primero se pierde quien no domina el idioma o tiene una discapacidad. Y es el perfil que más cuesta recuperar.

BUENA PRÁCTICA, APLIQUE O NO LA LEY

Atención en el idioma de la persona, ritmo adaptado, texto por WhatsApp y salida a una persona en cualquier momento, con el contexto para la orientadora.

SEÑAL 06 · CALIDAD Y LENGUA

Carta de Servicios, sistema integrado y lenguas cooficiales

Carta de Servicios UNE 93200 de noviembre de 2025, sello EFQM 700+, ISO 9001, 14001, 45001 y 27001 y Esquema Nacional de Seguridad. Quejas por teléfono, correo, web y hojas de reclamaciones. Oficinas en Vigo, Vitoria, Bilbao, Tarragona, Badalona y Castellón.

LO QUE EXIGE LA LEY

Evaluación anual y auditoría por entidad acreditada por ENAC (arts. 21 y 22), quince días hábiles para resolver una queja (art. 17) y respuesta en las lenguas cooficiales del territorio (art. 7.2).

RIESGO

Vuestra carta mide satisfacción, formación ejecutada e inserción, no tiempos de respuesta. Si la ley os aplica, faltan el indicador de tres minutos y la clave de cada queja; si no, son una forma sencilla de reforzarla.

QUÉ HACER

Añadir a la carta y al sistema integrado los indicadores de la ley (tres minutos, plazo de quejas, paso a persona) y atender en gallego, euskera y catalán donde tenéis oficina.

La lista del 28 de diciembre

Si la ley os alcanza, la carga de la prueba es vuestra: no basta con atender bien, hay que poder demostrar, llamada a llamada y solicitud a solicitud, que se atendió en plazo, por quién y con qué resultado. Estas son las once evidencias que pediría una inspección de consumo o una auditoría ENAC. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

✗	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos , medido sobre el 900, el WhatsApp y los teléfonos de cada oficina, mes a mes.	Sin sistema común visible
✗	Tiempo medio de respuesta por canal, oficina y franja, con los picos de apertura de plazo incluidos.	No figura en la carta
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	900 gratuito
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o queja, entregada a la persona al inicio.	Formulario sin acuse visible
?	Justificante en soporte duradero al cerrar cada interacción (correo, SMS o mensaje).	No comprobable desde fuera
✗	Grabación o transcripción conservada hasta notificar la resolución.	Improbable en WhatsApp
?	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre.	Canal declarado, plazo no
?	Salida a una persona disponible en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
?	Horario de atención declarado y respuesta en la lengua de la consulta, cooficiales incluidas.	Horario publicado
?	Accesibilidad universal y formación acreditada del personal y de quien diseña los automatismos.	No comprobable desde fuera
✗	Auditoría anual del sistema de evaluación por entidad acreditada por ENAC.	Pendiente, si os aplica

Aplicabilidad y numeración, antes del 17 de octubre: pedir a vuestra asesoría una lectura por línea de actividad, calificar las llamadas de venta de carnets y cursos de pago, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de venta y de atención (vuestro 900). Es la fecha más cercana.

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 900, el WhatsApp y los teléfonos de cada oficina, 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 el 900 y devuelve la llamada a cada solicitud de plaza, siempre. Absorbe el pico de cada convocatoria y resuelve lo repetitivo (requisitos, horarios, 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 a la orientadora o a la oficina 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, con gallego, euskera, catalán y valenciano donde tenéis oficina, y en más de 30 idiomas para quien acaba de llegar.	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. Incidencias de la plataforma online incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas de captación desde numeración comercial y atención desde el 900 y la geográfica de cada oficina, con un mismo cerebro y una misma ficha del interesado.	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 centro, 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 Discovery: flujos, fuentes y sistemas	D3-D5 Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	D6-D8 Integraciones: plataforma, CRM, agenda de orientación	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción por centros y picos
--	--	--	---------------------------------	---

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

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Aplicabilidad y numeración

Confirmar con la asesoría si la ley os alcanza y en qué líneas, calificar las llamadas de venta de carnets y cursos de pago y dar de alta el 400 si procede.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás del 900 y las oficinas

Medición común, clave y justificante en cada solicitud, atención en el idioma de cada persona y paso a una persona siempre. Piloto con un curso real de Valladolid.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y, si aplica, auditar

Resto de oficinas y agencia de colocación, indicadores de la ley en la Carta de Servicios, formación del personal y auditoría ENAC si os aplica.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un curso real de Acción Laboral

30 minutos, con vuestra oferta, vuestros requisitos y vuestros colectivos. Sin compromiso. Datos en la UE, numeración conservada.

vidiv.com/sectores/educacion/accion-laboral/

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), disposición transitoria única (adaptación en doce meses).

Resoluciones de 14 de abril de 2026 sobre numeración · BOE-A-2026-8409 y BOE-A-2026-8408. Rango 400 para llamadas comerciales, exigible a los seis meses (17 de octubre de 2026); rangos 800, 900 y geográfico para atención a la clientela.

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.

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 · nota oficial sobre objetivos y medidas de la ley (lamoncloa.gob.es, 30 de enero de 2026).

Datos de Acción Laboral · accionlaboral.com, formacion.accionlaboral.com y Carta de Servicios UNE 93200 aprobada en noviembre de 2025 (consultados en septiembre 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 si la Ley 10/2025 aplica a Acción Laboral y en qué medida.