

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

CIMO 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 CIMO atiende, orienta y forma a personas desempleadas, emprendedoras y empresas desde sus dos locales de Ourense, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por naturaleza y tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · CIMO

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. Obliga por tamaño y solo en la relación de consumo. Aunque no os alcance, marca el estándar con el que las personas que se dirigen a CIMO van a comparar vuestra 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, sea cual sea el tamaño de la entidad.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

La ley es exigible en su totalidad a las empresas obligadas. La carga de la prueba es suya.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

Un único 988 39 15 15 para la oficina y el centro de formación, de lunes a viernes de 8:00 a 15:30 y el lunes de 17:00 a 19:30.

Solicitudes por formulario: «Solicitar inscripción» en cada curso, «Inscríbete», ofertas de empresas y contacto por temas, con DNI, DARDE y titulación.

Teléfono, correo y presencial; un WhatsApp enlazado en el pie y un canal de difusión desde el 16 de septiembre.

Ourense y Galicia: web en castellano y programas y memoria de actividades en gallego.

Asociación sin ánimo de lucro de Utilidad Pública, servicios gratuitos, ISO 9001:2015. Plantilla y presupuesto sin publicar.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Un 988 cumple el coste; el tiempo y el horario (art. 14) hay que poder medirlos.

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a quien se ha inscrito califica como comercial y sale desde el 988, no llega. Clave desde la entrada (art. 11).

Atención por el canal en que empezó la relación, además de teléfono y canal electrónico (art. 7.1). Un canal de difusión informa, pero no recoge consultas ni deja clave ni justificante.

Respuesta en la misma lengua de la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2), también por teléfono y fuera del horario de oficina.

La ley mira a la relación de consumo y a los umbrales de tamaño (art. 2). Desde fuera, lo más probable es que no os alcance: es la primera pregunta para vuestra asesoría.

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 de los tres. CIMO no publica esas cifras y es una entidad sin ánimo de lucro que presta servicios gratuitos, así que no afirmamos que la ley os aplique, y lo más probable es que no. El prefijo 400 es una norma de numeración aparte, sin umbral de tamaño.

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 · NUMERACIÓN

Un solo 988 para dos locales y horario de oficina

Cursos, bolsa de empleo, autoempleo y programas publican el mismo 988 39 15 15, que suena en la oficina de Díaz de la Banda y en el centro de formación de Río Casaio. Se atiende de lunes a viernes hasta las 15:30 y el lunes por la tarde.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Salida a una persona en cualquier momento (art. 8) y clave de cada consulta (art. 11).

RIESGO

Cuando abre una convocatoria coinciden la oficina, las citas y los cursos. Un solo número con el equipo atendiendo es la llamada que comunica, y fuera de horario no se recoge nada ni se puede medir el 95 %.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 988 que coja lo que el equipo no puede coger, incluso fuera de horario, con medición, clave y justificante en cada llamada y el mismo criterio para pasar a una persona.

SEÑAL 02 · SOLICITUDES

Formularios que se revisan cuando el equipo puede

Cada curso tiene su «Solicitar inscripción», y hay formularios de inscripción en CIMO, de contacto por temas y para que las empresas pidan personal. Piden DNI o NIE, DARDE y titulación, y la respuesta llega cuando alguien los revisa.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400. La atención va en 800, 900 o geográfico, y esa numeración no puede identificar llamadas comerciales.

RIESGO

Si la llamada de vuelta a quien se ha inscrito califica como comercial y sale desde el 988, deja de llegar. Y si llega tarde, la plaza ya se ha cubierto o la persona se ha rendido.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de vuelta y, si procede, alta en el rango 400. Llamar en minutos a cada solicitud y pedir la documentación por WhatsApp.

SEÑAL 03 · CANALES

Un WhatsApp enlazado y un canal de difusión, sin chat

El pie de la web enlaza un WhatsApp (665 76 19 39) y el 16 de septiembre nació un canal de difusión para ofertas, cursos y programas. Para el resto, teléfono, cimo@cimo.org, formularios y atención en la oficina.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el canal en que empezó la relación, además de telefónico y electrónico (art. 7.1). Clave, justificante y registro de cada consulta, sea cual sea el canal (arts. 11 y 12).

RIESGO

Un canal de difusión es de una sola dirección: la persona no pregunta ni queda registro. Quien escribe desde el móvil a las 20:00 espera al correo del día siguiente.

QUÉ HACER

Poner un agente conversacional detrás del WhatsApp, conectado al mismo sistema que el teléfono y la web, con la misma clave y el mismo justificante en cada consulta.

SEÑAL 04 · LENGUAS

Galicia: gallego y castellano

La web está en castellano y los programas y la memoria de actividades aparecen en gallego. Quien llama desde Ourense y su provincia puede hacerlo en cualquiera de las dos lenguas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Respuesta a consultas, quejas e incidencias en la lengua en que se presentaron y en las cooficiales del territorio donde se opera (art. 7.2).

RIESGO

Depende de quién descuelgue. Fuera del horario de oficina, o con poco personal, la conversación se hace en la lengua que pueda quien esté. Y no queda constancia de en cuál se pidió.

QUÉ HACER

Un agente que contesta en la lengua de la persona, en voz, WhatsApp y web, y que deja constancia de la lengua en la ficha de la consulta.

SEÑAL 05 · CALIDAD

ISO 9001, memoria y auditoría de cuentas publicadas

CIMO tiene certificados de calidad para intermediación laboral, formación y autoempleo (ISO 9001:2015), y publica su política de calidad, su memoria de actividades 2025 y el informe de auditoría de cuentas. Trabaja además con programas de la Xunta, del SEPE y del FSE.

LO QUE EXIGE LA LEY

Quince días hábiles como máximo para resolver una queja (art. 17), con clave desde la entrada (art. 11), grabación o transcripción conservada (art. 12) y accesibilidad universal (art. 15).

RIESGO

La ISO acredita el proceso, no cada llamada: la consulta que entra por teléfono no deja hora de entrada ni clave, y el plazo corre igual. Los financiadores de los programas también piden constancia.

QUÉ HACER

Que cada consulta, venga por teléfono, correo o WhatsApp, nazca con clave y hora, y que sus métricas se puedan exportar tanto para vuestra calidad como para justificar programas.

SEÑAL 06 · TAMAÑO Y NATURALEZA

Una asociación de servicios gratuitos, plantilla sin publicar

Asociación sin ánimo de lucro, ONG declarada de Utilidad Pública desde 2001, con oficina y centro de formación en Ourense y servicios gratuitos para la ciudadanía y las empresas. Ni plantilla ni presupuesto son públicos en la web.

LO QUE EXIGE LA LEY

Obliga a quien, en relación de consumo, alcance 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance, con cómputo en el grupo (art. 2). El prefijo 400 no tiene umbral.

RIESGO

Dar por hecho que la ley no os afecta y descubrir tarde que el 400 sí. Y que los grandes centros de formación con los que comparan os saquen ventaja en tiempos de respuesta.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje en los umbrales y la calificación de vuestras llamadas. Con la respuesta, decidir si el plan es obligación o estándar.

La lista del 28 de diciembre

A las empresas obligadas, la ley les pide 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 pedirían. Si la ley no os alcanza, son el estándar con el que os van a comparar. 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 total de las dos sedes, mes a mes.	Un solo número, sin medición visible
✕	Tiempo medio de respuesta por canal, sede y franja, con los picos de cada convocatoria incluidos.	Formularios revisados a mano
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	988 geográfico
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o queja, entregada a la persona al inicio.	No visible en la web
?	Justificante en soporte duradero al cerrar cada interacción (correo, SMS o mensaje).	No comprobable desde fuera
?	Grabación o transcripción conservada hasta notificar la resolución.	No comprobable desde fuera
?	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas, también las telefónicas.	Registro no visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de quién esté en la oficina
?	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	WhatsApp enlazado; el canal de difusión no atiende
?	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.	ISO 9001 ya certificada; la de la ley, solo si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada solicitud de inscripción y de cita, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (988). Es la fecha más cercana y no depende del tamaño.

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 988 y un WhatsApp, 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 988, también fuera del horario de la oficina, y llama a cada solicitud en minutos, 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 persona técnica de empleo, formación o autoempleo 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 gallego o en castellano, en voz, WhatsApp y web, a cualquier hora.	Personal formado también en gallego y en 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 y quejas por teléfono y WhatsApp 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 988, 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 área, 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: formularios, CRM, agenda de citas

D9-D11

Guía segura y pruebas

D12-D15

Piloto en producción: solicitudes de plaza y autoempleo

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

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Numeración y encaje

Calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada solicitud, dar de alta el 400 si procede y confirmar si la ley os alcanza por naturaleza y tamaño.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 988 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las solicitudes de plaza de los cursos de otoño y las citas de autoempleo.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Todas las áreas y las dos sedes, política de atención, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un curso real de CIMO

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

vidiv.com/sectores/educacion/cimo/

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 CIMO · cimo.org: quiénes somos, formación, empleo, autoempleo, programas, contacto y memoria de actividades 2025 (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 la aplicación de la Ley 10/2025 a CIMO.