

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

Coexphal 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 Coexphal atiende a las empresas asociadas, inscribe en sus cursos del CIT COEX y de la provincia de Almería y atiende a candidatos y empresas en Agrojobs, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Coexphal

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. La formación que dais a empresas asociadas y a su personal no lo es, por lo general; la relación con las personas candidatas de Agrojobs conviene que la califique vuestra asesoría. Aunque no os alcance, marca el estándar con el que os van a comparar.

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	DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY
Un teléfono por departamento: centralita 950 62 11 62, formación 950 621 390, Agrojobs 950 621 067 y prevención 950 621 394.	El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Con equipos pequeños, el tiempo hay que poder medirlo.
Inscripción por correo: cada ficha de curso remite a una persona del equipo de formación para inscripciones y dudas de bonificación.	Clave identificativa y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12). Un correo personal no deja hora de entrada ni clave.
Formulario y correo; sin WhatsApp ni chat en coexphal.es.	Atención por el canal en que empezó la relación, además de teléfono y canal electrónico (art. 7.1).
Cursos para el sector: calidad, seguridad alimentaria, prevención y campo, en el CIT COEX, en centros de El Ejido u online.	La ley mira a la relación de consumo (art. 2). La formación bonificada a empresas y a su personal queda, por lo general, fuera.
Una asociación de más de un centenar de empresas productoras, con memorias anuales publicadas. Plantilla y facturación sin publicar.	Los umbrales se miden por empresa y grupo (art. 2). Desde fuera, lo más probable es que no os alcancen: 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 y se suma todo el grupo. Coexphal no publica esas cifras y es una asociación de productores, así que no afirmamos que la ley os aplique. 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 teléfono por departamento y una centralita

La centralita es el 950 62 11 62. Formación publica el 950 621 390, Agrojobs el 950 621 067, el Servicio de Prevención el 950 621 394, y Ayudas y Seguros el 950 621 389. Son números geográficos de la provincia.

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

Con un equipo de formación pequeño, en semanas de inscripción y de sesiones el teléfono suena mientras se está en el curso. Sin medición no se puede demostrar el 95 %.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 950 621 390 y de la centralita que coja lo que el equipo no puede coger, con medición, clave y justificante en cada llamada, y el mismo criterio para pasar a una persona.

SEÑAL 02 · INSCRIPCIONES

Cada curso remite a un correo personal

Las fichas de curso piden contactar con una persona concreta del equipo de formación «para inscripciones y dudas sobre el proceso de bonificación». No hay formulario de inscripción por curso.

LO QUE EXIGE LA LEY

Clave identificativa de cada consulta (art. 11), justificante en soporte duradero y registro hasta la resolución (art. 12), con plazos de respuesta medibles (art. 17).

RIESGO

El correo llega a una persona que puede estar en una sesión o de viaje. Sin hora de entrada ni clave, la duda de la bonificación espera, y el curso empieza igual.

QUÉ HACER

Que cada solicitud de plaza, venga por teléfono, correo o WhatsApp, nazca con clave y hora, y que el equipo reciba la ficha completa: empresa, curso y bonificación.

SEÑAL 03 · CANALES

Formulario, correo y teléfono: sin WhatsApp ni chat

La web ofrece un formulario de contacto con 17 departamentos, info@coexphal.es, formacion@coexphal.es y los teléfonos. No hay WhatsApp ni chat visibles, tampoco en Agrojobs.

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

El personal de campo y de almacén escribe desde el móvil y fuera de horario. Sin canal conversacional, la pregunta espera al día siguiente o se va a otra entidad.

QUÉ HACER

Abrir un WhatsApp de Coexphal conectado al mismo sistema que el teléfono y la web, con la misma clave y el mismo justificante en cada consulta.

SEÑAL 04 · PÚBLICO

Empresas asociadas y su personal, no consumidores

Los cursos van «al personal hortofrutícola, en campo y almacén», con bonificación por FUNDAE, y algunos también a autónomos agricultores (primeros auxilios). El público natural son las empresas asociadas.

LO QUE EXIGE LA LEY

La ley mira a la relación de consumo (art. 2). Quien contrata para su actividad profesional no suele ser consumidor: es una cuestión que debe confirmar vuestra asesoría.

RIESGO

Que se dé por hecho que la ley no cuenta y no se mida nada. Aunque no os obligue, vuestros asociados esperan del resto de proveedores tres minutos y un justificante.

QUÉ HACER

Separar en la medición lo que es formación a empresas de lo que es atención a personas (candidaturas, alumnado individual) y empezar por el agente en las inscripciones.

SEÑAL 05 · AGROJOBS

Una agencia de colocación con su propio teléfono y correo

Agrojobs, la agencia de colocación de Coexphal, atiende en el 950 621 067 y en agrojobs@coexphal.es, y publica las ofertas en una plataforma externa. Vuestros asociados dan trabajo directo a más de 65.000 personas, según la web.

LO QUE EXIGE LA LEY

Si la relación con la persona candidata o con la empresa califica como de consumo, aplicarían canales, clave y plazos (arts. 7, 11 y 17). Es la línea que conviene revisar con la asesoría.

RIESGO

En campaña, las consultas de candidatos llegan por la tarde y por el móvil. Un solo teléfono con horario de oficina deja consultas sin respuesta y sin registro.

QUÉ HACER

Un agente que recoja perfil y disponibilidad, dé clave a cada consulta y avise al técnico de Agrojobs, con la misma trazabilidad que las inscripciones a cursos.

SEÑAL 06 · TAMAÑO

Una asociación con más de un centenar de empresas

Coexphal agrupa a más de un centenar de empresas productoras y comercializadoras y una treintena del sector ornamental. Publica memorias anuales y un canal de denuncias; plantilla y facturación no aparecen.

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 (art. 2). El prefijo 400 no tiene umbral.

RIESGO

Dar por hecho que no os afecta y descubrir tarde que el 400 sí, si vuestras llamadas para ofrecer cursos califican como comerciales.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje de la asociación 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 la entidad, mes a mes.	Varios teléfonos, sin medición visible
✗	Tiempo medio de respuesta por canal y franja, con los días de inscripción y las sesiones de cada curso incluidos.	Inscripción por correo personal
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	Números geográficos 950
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o queja, entregada al cliente 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.	Solo canal de denuncias; quejas no visibles
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de quién descuelgue
✗	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	Sin WhatsApp ni chat
?	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 la ley os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría las llamadas para ofrecer cursos a las empresas asociadas, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (950 y, si se abre, 900). 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 950 621 390, la centralita y un WhatsApp nuevo, 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 950 621 390 y en la centralita, y atiende el WhatsApp, 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 al equipo de formación o al técnico de Agrojobs 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, en voz, WhatsApp y web, a cualquier hora.	Personal formado en accesibilidad universal (art. 15).
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 del aula virtual y de Zoom 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 950, 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, curso y línea, 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: correo, agenda del CIT COEX, CRM	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción: inscripciones y recordatorios de cursos
--	--	--	---------------------------------	--

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 las llamadas para ofrecer cursos, dar de alta el 400 si procede y confirmar si la asociación entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 950 621 390 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las inscripciones y los recordatorios de los cursos del CIT COEX.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Formación online, prevención y Agrojobs, política de atención de la asociación, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Coexphal

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

vidiv.com/sectores/educacion/coexphal/
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 Coexphal · coexphal.es: organización, departamentos (formación, empleo, prevención mancomunado), cursos activos, contacto y aviso legal (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 Coexphal.