

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

Ecos do Sur 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 Ecos do Sur da cita, forma y acompaña a personas migrantes, refugiadas y en riesgo de exclusión desde A Coruña y Madrid, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Ecos do Sur

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, y una asociación con servicios gratuitos probablemente queda fuera. Aunque no os alcance, marca el estándar con el que las personas que os llaman 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

Dos teléfonos con horario de oficina: 881 965 692 en A Coruña y 698 123 520 en Madrid.

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. El 881 es fijo; el 698 es un móvil.

Cita previa para todo: primera acogida, trabajo social, mediación, asesoría jurídica, salud mental, formación y empleo.

Atención personalizada a petición y sin cortes por espera (art. 8), con clave de cada consulta (art. 11). Si la cita solo se pide en horario de oficina, esa es la puerta.

Teléfono, correo y formulario; sin WhatsApp ni chat para pedir cita.

Atención por el canal en que empezó la relación, además de teléfono y canal electrónico (art. 7.1), con clave y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12).

Personas que a menudo aún no dominan el idioma; web en español y gallego.

Respuesta en la lengua de la consulta y en las cooficiales (art. 7.2) y accesibilidad universal (art. 15).

Asociación sin ánimo de lucro con servicios gratuitos, financiada por subvenciones, donaciones y base social; más de 50 personas en el equipo.

Los umbrales se computan en el grupo y en relación de consumo (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. Ecos do Sur publica más de 50 personas en el equipo y sus servicios son gratuitos, así que lo más probable es que la ley no os obligue, pero no lo afirmamos: confirmadlo con vuestra asesoría. 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

Dos teléfonos y horario de oficina

El 881 965 692 atiende en A Coruña de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 y los viernes de 9:00 a 14:00; el 698 123 520, en Madrid, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00. Fuera de ese horario, o con el equipo en cita, no hay quien coja.

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

Quien trabaja de mañana solo puede llamar en su descanso, y los picos (inicio de curso, plazos) caen en horario de oficina. Sin medición, no se sabe cuántas llamadas se pierden.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 881 y del 698 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 · CITA PREVIA

Todo con cita previa

La web lo dice tal cual: los servicios son gratuitos y con cita previa, y la primera vez empieza por una entrevista de primera acogida. La cita se pide por teléfono, por correo o por el formulario «Envía tu consulta».

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención personalizada a petición y prohibición de cortar por tiempo de espera (art. 8). Clave identificativa de cada consulta (art. 11).

RIESGO

Si nadie coge, no hay cita y no hay servicio. Y una petición por correo o formulario no deja hora de entrada ni clave que permita demostrar cuándo llegó.

QUÉ HACER

Que la cita se pueda pedir a cualquier hora y por cualquier canal, con clave, hora de entrada, confirmación y recordatorio antes de la fecha.

SEÑAL 03 · CANALES

Sin WhatsApp ni chat para pedir cita

La web ofrece consultas@ecosdosur.org, madrid@ecosdosur.org y un formulario de contacto. WhatsApp y Telegram solo aparecen como vía de los cursos de activación social, no para pedir cita ni resolver dudas.

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

Muchas personas escriben desde el móvil y a cualquier hora. Sin canal conversacional, la pregunta espera a que alguien revise la bandeja, o no llega a hacerse.

QUÉ HACER

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

SEÑAL 04 · LENGUA

Personas que aún no dominan el idioma

Buena parte de quienes os contactan son personas migrantes o refugiadas, y ofrecéis cursos gratuitos de español y gallego precisamente porque el idioma es una barrera. La web está en español y en gallego.

LO QUE EXIGE LA LEY

Respuesta en la lengua de la consulta y en las lenguas cooficiales (art. 7.2), y accesibilidad universal (art. 15).

RIESGO

Una llamada en un español limitado, sin nadie que la atienda en ese momento, se pierde justo con quien más lo necesita.

QUÉ HACER

Un agente que responda en gallego y en español, con frases sencillas, que registre el idioma de cada persona y pase el caso a quien pueda atenderla.

SEÑAL 05 · PLAZAS

Programas con plazas que cubrir

Cursos de español y gallego, Competencias Clave, Aulas Eco-Digitales y el Programa Integrado de Empleo, que se ha marcado atender a 100 personas y lograr la inserción de al menos el 40 %. Cada plaza tiene su nivel y su colectivo.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400, sin umbral de tamaño. Si la ley os alcanzara, cada consulta llevaría clave y registro (arts. 11 y 12).

RIESGO

La plaza que no se cubre a tiempo, o el itinerario que se abandona sin aviso, se notan en las personas atendidas que cada proyecto tiene que justificar.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique vuestras llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. Llamar en minutos a cada solicitud, con recordatorio y seguimiento de asistencia.

SEÑAL 06 · TAMAÑO

Asociación sin ánimo de lucro, servicios gratuitos

Según vuestra web, Ecos do Sur nace en 1991 en A Coruña, con delegación en Madrid, más de 50 personas en el equipo y cerca de 21.000 personas beneficiarias desde entonces. Se financia con subvenciones, donaciones y base social.

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 quienes os llaman comparen con los tres minutos que ofrecerán los grandes.

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, mes a mes.	Dos teléfonos, sin medición visible
✕	Tiempo medio de respuesta por canal, sede y franja, con los inicios de curso y los plazos incluidos.	Horario de oficina; fuera, nadie
?	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	881 fijo; el 698 es un móvil
?	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.	Correo y formulario sin plazo 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.	Sin WhatsApp ni chat para la cita
?	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.	Cuentas auditadas; ENAC, solo si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría las llamadas de captación de socios, donantes y participantes, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (881, y el 698 si encaja). 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 vuestros dos teléfonos 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 881 y en el 698, siempre. Absorbe el pico de cada inicio de curso y de cada plazo 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 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 y en español, en voz, WhatsApp y web.	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. Peticiones de cita por teléfono, WhatsApp y correo 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 881 o desde la numeración de atención que os corresponda, 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 sede, 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, formulario, agenda de citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción: cita previa y 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 de captación, dar de alta el 400 si procede y confirmar si la entidad entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 881 y del 698 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con la cita previa y con las plazas de los cursos de español y gallego.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

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

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Ecos do Sur

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

vidiv.com/sectores/educacion/ecos-do-sur/

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 Ecos do Sur · ecosdosur.org: Conócenos, En esencia, Qué ofrecemos, Formación y empleo, proyectos, Contacta, Preguntas frecuentes, Transparencia 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 Ecos do Sur.