

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

Fundación Formavigo 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 Fundación Formavigo capta, atiende y acompaña a personas desempleadas, jóvenes, mujeres y empresas desde su sede de Vigo, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Fundación Formavigo

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: los programas gratuitos financiados con fondos públicos no la implican de forma evidente. 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 empresa.

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 contacto distinto por programa: 986 11 29 29, 986 950 736 y 683 510 763, y cuatro correos. Ningún 900 visible.

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Con tres números el tiempo hay que poder medirlo por separado.

Un formulario «Inscribirme» por curso, con plazos cortos: el del Programa Integrado remata el 10 de febrero.

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a quien se inscribe califica como comercial y sale desde el 986, no llega.

WhatsApp solo en la convocatoria de jóvenes (683 510 763); sin chat en la web.

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).

Web en gallego y en castellano, con personas de perfiles muy distintos: jóvenes, mujeres, migrantes, mayores de 45.

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

Fundación sin ánimo de lucro del Grupo Tesol; 107 personas atendidas en 2021. Plantilla y presupuesto sin publicar.

Los umbrales se computan en el 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. Fundación Formavigo no publica esas cifras, así que no afirmamos que la ley os aplique. Quien participa en un programa gratuito no paga un precio, y si alguna línea fuera de pago, esa sí sería consumo. 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

Tres teléfonos y cuatro correos según el programa

La ficha del Programa Integrado da el 986 11 29 29 y dos correos propios; Caixa e reposición añade el 986 950 736 y [orientacion@](mailto:orientacion@formavigo.es); Fórmate na empresa, el móvil 683 510 763. Ningún 900 visible.

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 se abre un plazo, las llamadas coinciden con las citas de orientación y la persona que coge el teléfono es la que orienta. Sin medición no se puede demostrar el 95 %.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 986 y del móvil que coja lo que el equipo no pueda coger, con medición, clave y justificante en cada llamada, y el mismo criterio para pasar a una persona.

SEÑAL 02 · SOLICITUDES

Un formulario «Inscribirme» en cada curso

Cada programa tiene su ficha con formulario, aceptación de la política de privacidad y una fecha límite. Quien se inscribe no sabe si su solicitud ha llegado ni qué documentación falta hasta que alguien la abre.

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

La resolución no define qué es una llamada comercial. Si la llamada de vuelta a una inscripción calificara así y saliera desde el 986, dejaría de llegar. Y si llega tarde, la plaza limitada ya se ha ido.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

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

SEÑAL 03 · CANALES

WhatsApp en una sola convocatoria, sin chat

Solo la ficha de Fórmate na empresa publica un WhatsApp (683 510 763). El resto de programas se atiende por teléfono y correo, y la web no ofrece chat.

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

Los jóvenes de 18 a 30 años escriben desde el móvil, y a las 21:00. Sin un canal conversacional común, la pregunta espera al correo del día siguiente o se pierde.

QUÉ HACER

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

SEÑAL 04 · PLAZOS

Plazas limitadas y plazos de inscripción cortos

Fórmate na empresa ofrece 12 plazas con prácticas remuneradas; Caixa e reposición dice «Prazas limitadas»; el Programa Integrado tiene una fecha de cierre. Todo se concentra en pocos días.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), y no cortar la llamada por tiempo de espera (art. 8). Un pico de plazo entra en la media igual que un día normal.

RIESGO

Es cuando más se llama y menos gente hay para coger el teléfono, porque el mismo equipo orienta, gestiona la documentación y atiende. La persona que no consigue línea se apunta en otro sitio.

QUÉ HACER

Dimensionar la atención para el pico del plazo y no para el día medio: el agente absorbe la llamada y el mensaje, y el equipo se centra en la orientación.

SEÑAL 05 · LENGUAS

Una web en gallego y en castellano

La Fundación publica su web en gallego y en castellano y atiende a jóvenes, mujeres, personas migrantes, minorías étnicas y mayores de 45, con perfiles muy distintos de formación y de acceso a la tecnología.

LO QUE EXIGE LA LEY

Respuesta a consultas, quejas e incidencias en la lengua en que se presentaron y en las cooficiales del territorio (art. 7.2), con accesibilidad universal (art. 15).

RIESGO

Hoy depende de quién coja el teléfono y de si esa persona domina la lengua de quien llama. Sin registro, no se puede demostrar que se respondió en la lengua de la consulta.

QUÉ HACER

Atender en gallego o castellano según la lengua de la persona, en voz y en WhatsApp, con lenguaje claro y la opción de pasar a una persona en cualquier momento.

SEÑAL 06 · TAMAÑO

Fundación sin ánimo de lucro del Grupo Tesol

Entidad sin ánimo de lucro, parte del Grupo Tesol, con programas financiados por la Xunta, el SEPE, la Diputación de Pontevedra y el FSE+. 107 personas atendidas en 2021; plantilla y presupuesto sin publicar.

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 con los que competís por el mismo alumnado ofrezcan antes los tres minutos.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje del grupo 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 Fundación, mes a mes.	Tres teléfonos, sin medición visible
✕	Tiempo medio de respuesta por canal y programa, con los picos de cada plazo de inscripción incluidos.	Contacto propio por programa
?	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	986 geográfico; el 683 es un móvil
?	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.	Sin canal de quejas visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de quién esté en la sede
✕	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	WhatsApp solo en una convocatoria; sin 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.	Certificados ISO publicados; ENAC, solo si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada inscripción, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (986 y 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 vuestros teléfonos y de 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 986 y en el móvil, y contesta 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 a la orientadora o a la 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 o en castellano, en voz y en WhatsApp, 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. 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 986, 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 programa, 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, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción: Programa Integrado y jóvenes
--	--	---	---------------------------------	---

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 inscripción, dar de alta el 400 si procede y confirmar si el Grupo Tesol entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 986 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las inscripciones del Programa Integrado y el WhatsApp de la convocatoria de jóvenes.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Todos los programas, política de atención de la Fundación, atención en gallego y castellano, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Fundación Formavigo

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

vidiv.com/sectores/educacion/fundacion-formavigo/

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 Fundación Formavigo · fundacionformavigo.com: quiénes somos, oferta formativa, fichas del Programa Integrado de Empleo, Caixa e reposición y Fórmate na empresa, orientación laboral, igualdad, transparencia y Tesol Group; formavigo.es/fundacion-formavigo (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 Fundación Formavigo y al Grupo Tesol.