

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

La Fundación Impulsarse 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, por qué es poco probable que alcance a una fundación con programas gratuitos, qué conviene revisar igualmente, empezando por el prefijo 400 del 17 de octubre y los teléfonos de vuestras ocho sedes, y cómo dar ese estándar de calidad en la inscripción, el campus y el acompañamiento.

Preparada para
**Dirección y Programas · Fundación
Impulsarse**

Por
**Vidiv · Grupo
VisualMS**

Edición
**2026/2027 ·
v1.0**

Seis cosas que ya sabemos de la Fundación Impulsarse, y qué os toca de verdad

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención a la clientela. Obliga en relación de consumo y por tamaño, y en una fundación sin ánimo de lucro con programas gratuitos las dos cosas son dudosas. Donde no obligue, fija el estándar de calidad 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, si vuestras llamadas de captación califican.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

Exigible en su totalidad a las entidades obligadas. La carga de la prueba es suya.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

Nueve programas en curso financiados por la Xunta, el SEPE o el FSE+, con plazas limitadas por colectivo y territorio.

Sin precio para las personas participantes, es dudoso que haya relación de consumo (art. 2). Como estándar, el reloj arranca cuando la persona escribe o llama.

Ocho sedes con un teléfono cada una, cinco de ellos móviles 6xx, y sin 900, WhatsApp ni chat visibles.

El 95 % de llamadas en menos de tres minutos (art. 10) y la numeración de atención en 800, 900 o geográfico, si la ley os alcanza.

Inscripción online con fecha de nacimiento, estudios, origen y certificado de discapacidad.

Clave y justificante de cada interacción (arts. 11 y 12); además, datos personales sensibles que exigen un cuidado especial.

Campus virtual propio (campus.beproject.es), sin canal de soporte visible.

Cada incidencia es una consulta, con plazo de quince días hábiles en las entidades obligadas (art. 17).

Programas para mujeres y para familias en situación de especial dificultad.

Atención personalizada a petición y el automatismo nunca como vía exclusiva (art. 8).

Programas en gallego, para personas con discapacidad y para mayores de 55 años.

Respuesta en la lengua de la consulta (art. 7.2) y accesibilidad universal (arts. 4 y 15).

Encaje en la ley. Obliga, en relación de consumo, a quien alcance 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance; basta uno, computado en el grupo. Plantilla y presupuesto de la Fundación no son públicos, y el pie de su web la menciona dentro de Grupo Sicom. Quedan dos preguntas abiertas: si un programa gratuito es relación de consumo y si se alcanza algún umbral a nivel de grupo. No lo hemos podido comprobar desde fuera: confirmadlo con vuestra asesoría.

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 pide la norma y lo que os cuesta hoy

SEÑAL 01 · PROGRAMAS

Nueve programas a la vez, cada uno con su colectivo

Murcia Impulsa (SEPE), Barrios Verdes (FSE+), Fórmate na empresa (Xunta), Capacita2, Familias Vitales, Impulsa Mujer 6 y otros, en Galicia, Asturias, Castilla y León, Canarias y Murcia.

LO QUE EXIGE LA LEY

Sin precio para las personas participantes, es dudoso que haya relación de consumo (art. 2). Si la hubiera, el reloj arranca cuando la persona escribe o llama (arts. 10 y 17).

RIESGO

Aquí el riesgo no es una sanción: cada inscripción sin atender es una plaza sin cubrir, y el programa arranca con menos participantes de los previstos.

QUÉ HACER

Llamar a cada inscripción en minutos, comprobar colectivo y requisitos y dar cita con la técnica de su sede.

SEÑAL 02 · SEDES Y TELÉFONOS

Ocho sedes, ocho teléfonos, cinco de ellos móviles

Vigo, Oviedo, Gijón, Las Palmas, Salamanca, Palencia (dos) y Murcia, con un número por sede: 986, 984 y cinco 6xx. Sin 900, WhatsApp ni chat visibles.

LO QUE EXIGE LA LEY

95 % de llamadas en menos de tres minutos (art. 10) y, en el horario comercial, coste no superior al de un fijo. La resolución de numeración reserva a la atención a la clientela los rangos 800, 900 y geográfico.

RIESGO

Si la técnica está en una sesión o desplazada, la llamada no se atiende y no queda constancia de cuántas se pierden.

QUÉ HACER

Un agente detrás de cada número que descuelgue siempre y cite a la sede que toca, y valorar con la asesoría qué numeración de atención conviene.

SEÑAL 03 · INSCRIPCIÓN ONLINE

Un formulario con datos sensibles

Nombre, apellidos, correo, teléfono, fecha de nacimiento, situación de desempleo, estudios, origen extranjero y certificado de discapacidad.

LO QUE EXIGE LA LEY

En las entidades obligadas, clave identificativa y justificante en soporte duradero de cada interacción (arts. 11 y 12). Los datos sensibles piden además un cuidado especial de protección de datos.

RIESGO

Quien no entiende una pregunta o duda de para qué se pide un dato, abandona. Un formulario no confirma ni acompaña.

QUÉ HACER

Confirmar la inscripción en minutos, explicar cada pregunta y pedir solo lo que cada programa necesita.

SEÑAL 04 · CAMPUS VIRTUAL

Un campus propio y las dudas de acceso

Acceso desde la web al campus virtual (campus.beproject.es) para quien ya forma parte de un programa. No se ve un canal de soporte publicado.

LO QUE EXIGE LA LEY

En las entidades obligadas, cada consulta o incidencia lleva clave, justificante y plazo de quince días hábiles, y se conserva su transcripción (arts. 11, 12 y 17).

RIESGO

Contraseñas, sesiones que no abren y certificados acaban en una llamada a la sede, y sin registro de cuánto se tarda.

QUÉ HACER

Un soporte del campus que resuelva lo repetitivo con clave y justificante y pase a la tutoría lo que es suyo, con el contexto.

SEÑAL 05 · MUJER Y VULNERABILIDAD

Programas para mujeres y para familias en situación de especial dificultad

Impulsa Mujer 6, Yo soy tu punto Violeta y Familias Vitales: conversaciones delicadas, muchas veces por teléfono y a horas poco habituales.

LO QUE EXIGE LA LEY

El automatismo no puede ser la única vía y la persona puede pedir atención personalizada en cualquier momento, sin cortes por espera (art. 8).

RIESGO

Un menú mal diseñado ante una situación delicada hace más daño que una llamada perdida. Y quien tarda en obtener respuesta, no vuelve a intentarlo.

QUÉ HACER

Un agente que informa con discreción, respeta la hora y el canal y pasa a una técnica ante cualquier señal, con el contexto.

SEÑAL 06 · LENGUA Y ACCESIBILIDAD

Gallego, discapacidad, mayores de 55 y personas migrantes

Programas en gallego (Fórmate na empresa, Conecta Emprego, RUSTICS), Capacita2 para personas con discapacidad y programas anteriores para personas inmigrantes.

LO QUE EXIGE LA LEY

Respuesta en la lengua en que se presenta la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2), y atención universalmente accesible (arts. 4 y 15).

RIESGO

Quien escribe en gallego, o quien tiene menos soltura digital, es quien más necesita una respuesta clara a la primera.

QUÉ HACER

Un agente que responde en gallego o en castellano según le hablen, en más de 30 idiomas, con lenguaje claro y salida a una persona.

¿Y si la ley no os obliga? Entonces el 28 de diciembre no es una fecha de cumplimiento, sino un estándar de calidad: responder en menos de tres minutos, dar clave y justificante de cada consulta, contestar en la lengua de quien pregunta y ofrecer siempre una persona. La lista de la página siguiente sirve de referencia para toda la Fundación. Lo que conviene aclarar antes es si alguna línea tiene precio y cómo se numeran las llamadas de captación.

La lista del 28 de diciembre

A las entidades obligadas no les basta con atender bien: tienen que poder demostrarlo, llamada a llamada. Estas son las once evidencias que pedirán una inspección de consumo o una auditoría ENAC. Donde la ley no os obligue, leedla como estándar de calidad. 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.	Sin medición visible
✕	Tiempo medio de respuesta por sede, programa y canal, con los picos de cada convocatoria incluidos.	Un teléfono por sede
?	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo, con numeración 800, 900 o geográfica.	Cinco sedes con móvil 6xx
?	Clave identificativa de cada inscripción, consulta o incidencia, entregada a la persona al inicio.	No comprobable desde fuera
?	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 hoy
?	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre, también en el campus.	Sin canal de quejas visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Hoy, siempre una persona
?	Respuesta en la lengua de la consulta , gallego incluido, y atención universalmente accesible.	Por confirmar por canal
?	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 obliga

Antes del 17 de octubre: revisar con vuestra asesoría si alguna línea es relación de consumo y si las llamadas de captación califican como comerciales; alta en el rango 400 solo si procede. A vuestro favor: el código ético, la política de calidad, el plan de igualdad y el portal de transparencia ya dan la cultura de rendición de cuentas que pide la ley.

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 los teléfonos de vuestras ocho sedes, 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 cada sede, siempre. Absorbe el pico de cada convocatoria de programa 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 técnica de orientación 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 allí donde operáis.	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 del aula virtual 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 la numeración de atención de cada sede, 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: aula virtual, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción por centros y picos
--	--	--	---------------------------------	---

Tres pasos para llegar al 28 de diciembre con el estándar en toda la Fundación

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Calificación con la asesoría

Si la ley os alcanza y si las llamadas de captación califican como comerciales. Alta en el 400 solo si procede, y qué numeración de atención conviene en cada sede.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Piloto en un programa en curso

Un agente detrás de las inscripciones y del teléfono de una o dos sedes, con un programa real (por ejemplo, Murcia Impulsa o Barrios Verdes).

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Resto de sedes y programas, campus virtual, gallego, métricas comunes y política de atención escrita. Si la ley os obliga, formación acreditada y auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un programa real de la Fundación

30 minutos, con vuestra oferta y vuestro calendario. Sin compromiso. Datos en la UE, numeración conservada.

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

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 la Fundación Impulsarse · fundacionimpulsarse.es (la fundación, programas en curso y ejecutados, contacto, aviso legal y transparencia), campus virtual y portal de empleo, 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 la Fundación Impulsarse.