

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

Randstad Elearning 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, dónde os alcanza y dónde no, cómo se cruza con la formación gratuita de la Fundación Randstad y con 2,6 millones de usuarios en vuestras plataformas, y qué van a tener que acreditar vuestras empresas cliente antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Randstad Elearning

Por
Vidiv · Grupo VisualIMS

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, pero solo en relación de consumo. Eso cambia la lectura para Randstad Elearning: la formación que vendéis a empresas queda fuera. Lo que está en juego es la atención de la Fundación, el estándar con el que os van a comparar y lo que vuestras empresas cliente tendrán que acreditar.

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. Los operadores bloquean el resto.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

La ley es exigible en su totalidad. La carga de la prueba recae en la empresa.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

Buscador de 124 cursos elearning y una solicitud de información que pide empresa y CIF.

Relación entre empresas: fuera del ámbito de la ley (art. 2). El listón de los tres minutos, en cambio, es el que vuestros compradores van a conocer como consumidores.

Venta a través de la red comercial de Randstad, junto a selección, contratación y outsourcing.

También B2B. El prefijo 400 se regula aparte y la resolución no define «llamada comercial»: la asesoría debe decir si alguna llamada de prospección califica.

2,6 millones de usuarios en plataformas, +160.000 profesionales formados y un 8,7 de satisfacción.

El usuario es trabajador de una empresa cliente: la relación es B2B. La trazabilidad del 100 % del proceso de cada alumno ya la exigís para bonificar.

Fundación Randstad: formación gratuita para personas con discapacidad, con contacto por formulario, correo, redes y oficinas.

Si un servicio gratuito de una fundación es relación de consumo es dudoso. Si lo fuera: canal telefónico (art. 7), atención personalizada a petición (art. 8) y accesibilidad universal (art. 15).

1.962 M€ de facturación declarada en Iberia y 2.000 profesionales en España.

Por tamaño, el grupo supera con claridad los umbrales, que se computan en grupo (art. 2). La duda no es el tamaño: es qué parte de la actividad es relación de consumo.

Encaje en la ley. 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 computa en el grupo. Por tamaño no hay duda. Por tipo de relación, sí: la formación bonificable que vendéis a empresas queda fuera, y la formación gratuita de la Fundación está en una zona dudosa. 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 exige la norma y el riesgo concreto

SEÑAL 01 · CAPTACIÓN B2B

Buscador de 124 cursos y solicitud con CIF

El buscador filtra 124 cursos elearning por área y bonificación, y cada ficha lleva a un formulario que pide empresa y CIF. Después, «en breve nos pondremos en contacto contigo».

LO QUE EXIGE LA LEY

Relación entre empresas: fuera del ámbito de la Ley 10/2025 (art. 2). Ni el 95 % en tres minutos ni los quince días obligan en esta venta.

RIESGO

No es legal, es comercial: quien pide información a varios proveedores compara tiempos de respuesta, y el crédito FUNDAE del año se gasta con el primero que llama.

QUÉ HACER

Responder en minutos a cada solicitud, cualificar área, alumnos y crédito disponible, y dejar la reunión con contexto en la agenda del comercial.

SEÑAL 02 · CANAL DE VENTA

La venta pasa por la red comercial de Randstad

La formación elearning se comercializa a través de la red comercial de Randstad, la misma que ofrece selección y contratación de talento, outsourcing y consultoría tecnológica.

LO QUE EXIGE LA LEY

Venta B2B, fuera de la ley. El rango 400 para llamadas comerciales (desde el 17 de octubre de 2026) se regula aparte, y la resolución no define «llamada comercial».

RIESGO

Si alguna llamada de prospección califica como comercial y sale desde otra numeración, deja de llegar. Y la solicitud de un curso compite en la agenda con servicios de más importe.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique la prospección de la red, alta en el rango 400 si procede, y un agente que cualifica y agenda para que el comercial llegue preparado.

SEÑAL 03 · ESCALA

2,6 millones de usuarios en plataformas

Declaráis 2,6 millones de usuarios en vuestras plataformas, más de 160.000 profesionales formados y un 8,7 de satisfacción de clientes, con cursos tutorizados y bibliotecas en doce temáticas.

LO QUE EXIGE LA LEY

El usuario es trabajador de una empresa cliente: la relación es entre empresas y queda fuera. Para bonificar, vuestra propia web recuerda que hace falta trazabilidad del 100 % del proceso de cada alumno.

RIESGO

Con esta escala, una incidencia de acceso en la última semana de un curso es un alumno que no termina y una bonificación en riesgo. Y un 8,7 se defiende en cada pico de inicio.

QUÉ HACER

Soporte por voz y WhatsApp a cualquier hora, clave y registro por incidencia, recordatorio a quien no avanza y aviso al tutor: la misma traza que pedís para bonificar.

SEÑAL 04 · FUNDACIÓN

Formación gratuita para personas con discapacidad

Cursos como SAP administrativo o control de accesos y certificados de profesionalidad (comercio en Canarias, atención al cliente en Valencia, sociosanitario en Madrid), con certificado de discapacidad igual o superior al 33 %.

LO QUE EXIGE LA LEY

La ley obliga en relación de consumo (art. 2). Un servicio gratuito de una fundación a sus personas usuarias no encaja con claridad: es una pregunta para vuestra asesoría.

RIESGO

Si la asesoría concluye que aplica, la Fundación no publica un teléfono central: formulario, correo, Instagram, LinkedIn y la oficina más cercana. El telefónico es canal mínimo (art. 7).

QUÉ HACER

Tratarlo como buena práctica en cualquier caso: una línea atendida, con clave, justificante y paso a la consultora, que funcione igual por voz que por escrito.

SEÑAL 05 · ACCESIBILIDAD

Personas con discapacidad, un canal para cada una

Vuestros cursos tienen materiales accesibles, apoyo técnico e intérpretes de lengua de signos, y la app inCV permite hacer el CV por voz. El primer contacto, en cambio, empieza por un formulario web.

LO QUE EXIGE LA LEY

Servicio universalmente accesible (arts. 4 y 15) y atención personalizada por una persona a petición del cliente, en cualquier momento (art. 8).

RIESGO

Un formulario con siete campos obligatorios y reCAPTCHA es una barrera para quien tiene dificultades con el ordenador, justo el caso que vuestras preguntas frecuentes reconocen.

QUÉ HACER

Una conversación por voz o WhatsApp que recoge los datos del formulario a ritmo adaptado, con confirmación por escrito y paso a una persona a la primera petición.

SEÑAL 06 · EMPRESAS CLIENTE

La formación del artículo 9, para vuestros clientes

Tenéis bibliotecas de habilidades comerciales y de comunicación, un certificado de atención al cliente en la Fundación y contenidos sobre formación en contact center. Y una red que ya habla con empresas que estarán obligadas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Las empresas obligadas deben acreditar la formación adecuada de su personal de atención y de quien diseña sus automatismos (art. 9), y pasar una auditoría anual (arts. 21 y 22).

RIESGO

No es un riesgo, es una ventana: antes del 28 de diciembre, cada empresa cliente que atiende a consumidores necesitará formación acreditable. Si no la ofrecéis vosotros, la ofrecerá otro.

QUÉ HACER

Un curso bonificable de atención a la clientela con práctica por voz: llamadas simuladas, corrección al momento y evidencia por alumno para el expediente.

La lista del 28 de diciembre

A las empresas 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. Leedlas en dos claves: lo que aplicaría a la Fundación si vuestra asesoría concluye que su atención es relación de consumo, y lo que vuestras empresas cliente van a tener que enseñar. 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 teléfono central publicado
✗	Tiempo medio de respuesta por canal y franja, formularios y redes incluidos.	«En breve» en los formularios
?	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	Depende de cada oficina
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada a la persona al inicio.	Formularios sin acuse visible
?	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, también por Instagram y LinkedIn.	No visible en la web
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Hoy, consultoras y oficinas
?	Atención universalmente accesible en el primer contacto, no solo en el curso.	Cursos accesibles; contacto por formulario
?	Formación acreditada del personal de atención y de quien diseña los automatismos.	Vuestro oficio, también para clientes
?	Auditoría anual del sistema de evaluación por entidad acreditada por ENAC.	Solo si la ley os obliga

La lista, como temario: tiempos, plazos, clave, paso a una persona y formación acreditada dependen de personas bien formadas. Es el programa de un curso de atención a la clientela que vuestras empresas cliente van a necesitar antes del 28 de diciembre, y que encaja en vuestro catálogo bonificable. Y antes del 17 de octubre, que la asesoría califique la prospección de la red comercial.

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 buscador, vuestras plataformas y la Fundación, 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 y devuelve la llamada a cada solicitud, siempre. Absorbe el pico de cada inicio de curso 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 consultora de la Fundación o al comercial 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 euskera, catalán, valenciano o gallego allí donde tenéis usuarios.	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 de la plataforma 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 cada oficina, 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 canal, 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: plataforma, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción con un curso real
--	--	--	---------------------------------	---

Tres pasos hasta el 28 de diciembre, con una oferta nueva

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Perímetro y numeración

Confirmar con la asesoría qué actividad es relación de consumo, la Fundación sobre todo, y si la prospección califica como comercial.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del buscador y de la Fundación

Respuesta en minutos a cada empresa, soporte a los usuarios y una línea accesible para la Fundación. Piloto con un curso real.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

El artículo 9 como oferta

Un curso bonificable de atención a la clientela con práctica por voz para vuestras empresas cliente. Si la asesoría confirma que la ley os alcanza, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Randstad Elearning

30 minutos, con vuestro catálogo. Sin compromiso. Datos en la UE.

vidiv.com/sectores/educacion/randstad-elearning/
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 Randstad Elearning y Fundación Randstad · randstad.es, 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 Randstad Elearning y a la Fundación Randstad.