LEY 10/2025 · SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA

Fordesco 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, qué parte os cruza aunque no os obligue por tamaño y cómo atienden hoy vuestras cuatro sedes a las personas que buscan curso o empleo.

Preparada para
Dirección y equipo de Fordesco

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Este documento es material informativo elaborado a partir de fuentes públicas (BOE y fordesco.es). No constituye asesoramiento jurídico; la aplicación concreta debe confirmarse con vuestra asesoría legal.

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra atención, y qué cruzan con la ley desde el 28 de diciembre

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención al cliente. Obliga a las empresas que superan los umbrales de tamaño o prestan servicios básicos; si no es vuestro caso, sigue siendo la referencia de buena atención y se cruza con vuestros datos y vuestra numeración.

28 DIC 2025

En vigor

BOE del 27 de diciembre. Arranca el plazo de adaptación de doce meses.

17 OCT 2026

Prefijo 400

Ya exigible: las llamadas comerciales solo salen 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
Cuatro sedes: Sevilla, Málaga, El Puerto de Santa María y Almonte.	Con varias sedes, el 95 % en menos de tres minutos (art. 10) se mediría sobre todas las llamadas de la entidad. Sin un sistema común, no se puede demostrar.
Programas de empleo con convocatoria: integrales, jóvenes y compromiso de contratación.	Cada convocatoria concentra las consultas en pocos días: los picos cuentan igual en la media y cada consulta necesita clave y justificante (arts. 11 y 12).
Personas en situación vulnerable como público de referencia.	Atención gratuita y universalmente accesible (art. 4) y accesibilidad universal (art. 15): lenguaje claro, canales sencillos y una persona disponible.
Orientación, intermediación y envío de currículum.	Datos personales y, a veces, sensibles en cada llamada y mensaje: RGPD y minimización a la vez que conservación (art. 12).
Teléfono, formulario web y redes sociales como puertas de entrada.	Atención por el mismo canal en que se inició la relación (art. 7). Si alguna llamada califica como comercial, desde el 17 de octubre solo desde el rango 400.

> **Encaje en los umbrales.** La ley obliga, en relación de consumo, a empresas con 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance (basta uno; se computan en el grupo) y a los servicios básicos. Fordesco no publica plantilla ni facturación y su formación es sobre todo para el empleo, con programas públicos: el encaje es dudoso. Por eso esta guía se centra en buenas prácticas y en lo que os cruza igualmente: numeración, datos y accesibilidad. Confirmadlo con vuestra asesoría y, si formáis parte de un grupo, con el cómputo en grupo.

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. Solo los servicios básicos que enumera la ley van a 24 horas; la formación va al horario comercial de la entidad.	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 · SEDES

Cuatro sedes, un mismo servicio

Sevilla, Málaga, El Puerto de Santa María y Almonte atienden a personas de cuatro provincias de Andalucía, cada sede con su equipo.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas, de media, atendidas en menos de tres minutos desde que la persona pide atención (art. 10), sobre el total de la entidad. Sin cortes por espera (art. 8).

RIESGO

Cada sede cuenta lo suyo: nadie sabe cuántas llamadas se pierden en total ni en qué momento.

QUÉ HACER

Registrar las llamadas de las cuatro sedes en un único sistema, con hora de entrada y de atención.

SEÑAL 02 · CONVOCATORIAS

Programas con picos de demanda

Proyectos integrales para colectivos vulnerables, programas para jóvenes y compromiso de contratación, cada uno con su convocatoria.

LO QUE EXIGE LA LEY

Cada consulta con clave identificativa y justificante (arts. 11 y 12), y quince días hábiles para resolver una queja, si la hay (art. 17).

RIESGO

En los días de convocatoria el teléfono se satura y las consultas llegan por varias vías, sin registro común.

QUÉ HACER

Absorber el pico con atención a cualquier hora y registrar cada consulta con su clave, sede y motivo.

SEÑAL 03 · ACCESIBILIDAD

Personas en situación vulnerable

Parte de vuestro público son personas en riesgo de exclusión, con distintos niveles de competencia digital y de lectura.

LO QUE EXIGE LA LEY

Servicio gratuito y universalmente accesible (art. 4), accesibilidad universal (art. 15) y atención personalizada por una persona si la piden (art. 8).

RIESGO

Un canal solo digital o un menú de voz difícil deja fuera a quien más necesita el servicio.

QUÉ HACER

Canales sencillos, lenguaje claro, salida a una persona en cualquier momento y sin cortes por espera.

SEÑAL 04 · DATOS

Datos sensibles en cada conversación

Quien busca empleo cuenta su situación: edad, paro, discapacidad, familia. A menudo, sin que nadie se lo pida.

LO QUE EXIGE LA LEY

Conservar la grabación o transcripción hasta la resolución (art. 12) y, a la vez, minimizar datos y tratar con cautelas los de categoría especial (arts. 5 y 9 del RGPD).

RIESGO

Conservar para la ley y minimizar para el RGPD a la vez exige diseño, y más con datos de personas vulnerables.

QUÉ HACER

Pedir solo lo necesario, no preguntar por situaciones personales, con retención configurada, datos en la UE y acceso solo a quien lo necesita.

SEÑAL 05 · CANALES

Orientación, empresas y currículums

Orientación laboral, intermediación con empresas y envío de currículum por formulario: cada consulta entra por una vía distinta.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, postal, telefónica y electrónica (art. 7), con respuesta en la lengua de la consulta.

RIESGO

Un currículum o una oferta enviados por formulario que nadie abre son una consulta sin respuesta ni constancia.

QUÉ HACER

Un único registro para formulario, teléfono y redes, con clave, responsable y aviso a la persona interesada.

SEÑAL 06 · NUMERACIÓN

Llamadas a personas interesadas

Cuando el equipo llama a quien dejó su interés, o a empresas, esa llamada puede ser de seguimiento o comercial.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales solo desde el rango 400; la atención a la clientela, desde 800, 900 o geográfico (BOE-A-2026-8409).

RIESGO

Si la llamada califica como comercial y sale desde un número normal, el operador puede bloquearla.

QUÉ HACER

Calificar con la asesoría qué llamadas son comerciales y separar la numeración de seguimiento de la de atención.

La lista del 28 de diciembre

La carga de la prueba es de la empresa: no basta con atender bien, hay que 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 van a pedir. La tercera columna es nuestra lectura desde fuera; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

?	**Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos**, sobre las cuatro sedes, mes a mes.	No comprobable desde fuera
?	**Tiempo medio de respuesta** por canal, franja y sede, días de convocatoria incluidos.	No comprobable desde fuera
?	**Clave identificativa** de cada consulta, queja o incidencia, entregada al inicio.	No visible en la web
?	**Justificante en soporte duradero** al cerrar cada interacción.	No comprobable desde fuera
?	**Grabación o transcripción** conservada hasta notificar la resolución, compatible con el RGPD.	No comprobable desde fuera
?	**Plazos de resolución** de quejas (15 días hábiles) y de facturación (5), si hay relación de consumo.	No comprobable desde fuera
?	**Salida a una persona** desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	No comprobable desde fuera
?	**Coste de la llamada** no superior al de un fijo.	No comprobable desde fuera
?	**Accesibilidad universal** de los canales: lenguaje claro y alternativas al canal digital.	No comprobable desde fuera
?	**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, si la ley os aplica.	Sin evidencia pública

> **Numeración, ya exigible:** desde el 17 de octubre las llamadas comerciales solo salen desde el rango 400. Si llamar a una persona que dejó su interés califica como comercial, conviene revisarlo ya. Calificadlo con vuestra asesoría y separad la numeración de seguimiento de la de atención.

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 vuestras cuatro 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 las cuatro sedes, 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 la sede 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, con lenguaje claro y sencillo para quien lo necesite.	Personal formado en accesibilidad universal y en lenguaje claro.
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. Consultas de convocatorias incluidas.	Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.
Numeración 400 · 900 · geográfico	Llamadas de seguimiento desde numeración comercial si califican y atención desde la geográfica de cada sede, con un mismo cerebro y una misma ficha de la persona interesada.	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	D3–D5	D6–D8	D9–D11	D12–D15
Discovery: flujos, fuentes y sistemas	Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	Integraciones: gestión de cursos, CRM, citas	Guía segura y pruebas	Piloto en producción por sedes y picos

Tres pasos para llegar al 28 de diciembre con la prueba en la mano

YA

Encaje y numeración

Con vuestra asesoría: si la ley os obliga por tamaño o por grupo y calificación de las llamadas de seguimiento. El 400 ya es exigible.

DICIEMBRE

Un sistema para las cuatro sedes

Teléfono, WhatsApp y web de las cuatro sedes con un mismo registro, clave y justificante. Piloto en una o dos sedes.

ANTES DE LA PRÓXIMA CONVOCATORIA

Extender, documentar y auditar

Resto de sedes, política de atención común, formación del equipo y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Probad el agente demo personalizado para Fordesco

Hablad con Manuel como si estuvierais en paro. Después, os enseñamos cómo sería conectado a vuestras sedes.

vidiv.com/sectores/educacion/fordesco/

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).

Resoluciones de 14 de abril de 2026 sobre numeración · BOE-A-2026-8409 y BOE-A-2026-8408. Rango 400 para llamadas comerciales, exigible desde el 17 de octubre de 2026; rangos 800, 900 y geográfico para atención a la clientela.

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) · principios de minimización y limitación del plazo de conservación (art. 5) y categorías especiales de datos (art. 9).

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.

Datos de Fordesco · fordesco.es: formaciones, programas y sedes (noviembre 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 Fordesco y, en su caso, a su grupo empresarial.