

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
10B05C02	Alicia Agüero	10 h	Básico/Medio

Dirigido a

Personal y responsables de servicios de atención a la clientela, supervisión, calidad y cumplimiento que necesiten conocer los fundamentos de la Ley 10/2025 y aplicarlos a la organización y seguimiento del servicio.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá el alcance, los derechos y las obligaciones formativas establecidos por la Ley 10/2025. Se trabajarán la organización multicanal del servicio, el registro y la trazabilidad de solicitudes, los plazos de resolución y los criterios de calidad y mejora continua necesarios para ofrecer una atención conforme y documentada.

COMPETENCIAS

1. Identificar el alcance de la Ley 10/2025 y sus obligaciones formativas para orientar servicios de atención conformes y trazables.
2. Aplicar criterios de organización multicanal en servicios de atención para asegurar disponibilidad, identificación clara, derivación adecuada y continuidad operativa.
3. Gestionar solicitudes de la clientela mediante procedimientos documentados de atención para garantizar registro, seguimiento, constancia, evidencias y respuesta trazable.
4. Resolver solicitudes dentro de plazo y evaluar la calidad del servicio para impulsar respuestas motivadas y mejora continua.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Reconocer el ámbito de aplicación, los sectores afectados y los derechos principales de la clientela regulados por la Ley 10/2025. Relacionar la obligación de formación previa y continuada con las funciones del personal y los medios automatizados utilizados.
2. Diferenciar canales presenciales, telefónicos y digitales según su función, disponibilidad requerida y necesidades de acceso de la clientela. Aplicar pautas de identificación, derivación y coordinación interna que faciliten una atención reconocible, ordenada y documentable.
3. Clasificar consultas, quejas, reclamaciones e incidencias según su naturaleza, urgencia, impacto contractual y necesidad de actuaciones posteriores. Aplicar procedimientos de registro, clave identificativa y justificante que permitan acreditar contenido, fecha, hora y estado de tramitación. Documentar comunicaciones y evidencias de seguimiento hasta el cierre, manteniendo coherencia entre canal utilizado, soporte duradero y respuesta emitida.
4. Aplicar plazos de resolución, respuesta motivada y comunicación en la lengua correspondiente según el tipo de solicitud recibida. Relacionar indicadores, satisfacción y evidencias documentales con la evaluación del servicio, auditoría y mejora de procedimientos.

CONTENIDOS**Unidad 1. Marco normativo y obligaciones formativas**

1. Finalidad y alcance normativo
 - 1.1. Servicios y empresas afectadas
 - 1.2. Grandes empresas y servicios básicos
 - 1.3. Aplicación supletoria sectorial
2. Derechos básicos de la clientela
 - 2.1. Atención eficaz y accesible
 - 2.2. Atención personalizada directa
 - 2.3. Presentación de quejas
3. Obligaciones formativas de la empresa
 - 3.1. Personal de atención personalizada
 - 3.2. Gestores de medios automatizados
 - 3.3. Formación previa y continuada

Unidad 2. Organización y canales de atención

1. Canales de atención disponibles
 - 1.1. Atención presencial accesible
 - 1.2. Atención telefónica diferenciada
 - 1.3. Atención digital y electrónica
2. Organización interna del servicio
 - 2.1. Identificación del servicio
 - 2.2. Roles y responsabilidades
 - 2.3. Derivación y escalado
3. Disponibilidad y continuidad operativa
 - 3.1. Horarios de atención
 - 3.2. Servicios básicos continuados
 - 3.3. Coordinación con áreas internas

Unidad 3. Gestión documentada de solicitudes

1. Tipología operativa de solicitudes
 - 1.1. Consultas con seguimiento
 - 1.2. Quejas y reclamaciones
 - 1.3. Incidencias técnicas y comerciales
2. Recepción y registro inicial
 - 2.1. Datos necesarios de entrada
 - 2.2. Clave identificativa única
 - 2.3. Registro de comunicaciones
3. Constancia y soporte duradero
 - 3.1. Justificante de presentación
 - 3.2. Fecha, hora y contenido
 - 3.3. Grabación con consentimiento
4. Seguimiento y cierre documentado
 - 4.1. Estado de tramitación
 - 4.2. Evidencias de gestión
 - 4.3. Conservación de soportes

Unidad 4. Resolución, calidad y mejora continua

1. Plazos y prioridades de respuesta
 - 1.1. Plazo general máximo
 - 1.2. Facturación y cobros indebidos
 - 1.3. Continuidad de servicios básicos
2. Resolución motivada y comunicación
 - 2.1. Respuesta no genérica
 - 2.2. Lengua de la solicitud
 - 2.3. Sistemas extrajudiciales disponibles
3. Calidad y mejora continua
 - 3.1. Satisfacción posterior al cierre
 - 3.2. Indicadores y evidencias
 - 3.3. Evaluación y auditoría