

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

Alborán Formación 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 Alborán Formación capta, atiende y acompaña a sus alumnos desde Almería, El Ejido, Jaén, Sevilla y Madrid y desde su red de aulas colaboradoras, y qué conviene poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
**Dirección y Operaciones · Alborán
Formación**

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. No distingue entre sectores «de atención» y el resto: si superáis los umbrales de tamaño, obliga a toda vuestra relación con alumnos e interesados que sean personas consumidoras.

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

Captación muy apoyada en Emagister, con sello Cum Laude 2026 y cerca de 800 reseñas: leads de marketplace que hay que cualificar y devolver llamada.

Solicitud de información con estudios y situación laboral, y un formulario de consulta en cada página de la web.

Seis teléfonos de sede y un WhatsApp, sin horario de atención publicado.

Muchas convocatorias subvencionadas a la vez: Junta de Andalucía, planes estatales y Comunidad de Madrid, cada una con sus requisitos.

6 sedes propias, unas 49 aulas colaboradoras y un campus virtual propio con teleformación.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

La ley aplica sea propio el canal o de un tercero, y los plazos empiezan cuando el cliente habla (art. 17). Un lead pagado sin respuesta en plazo es un cliente desatendido por Alborán, no por Emagister.

Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7); clave y justificante de cada solicitud (arts. 11 y 12).

Coste no superior al de una llamada a fijo (art. 10.1), horario ajustado al comercial (art. 14). Desde el 17 de octubre, atención en 800, 900 o geográfico, y comercial solo en 400.

El 95 % de las llamadas en menos de tres minutos es una media (art. 10): la apertura de plazo de cada convocatoria cuenta. Cada consulta, con su clave y su justificante.

Externalizar no exime: la atención de un aula colaboradora a vuestro alumno es atención de Alborán (art. 7). Formación del personal de atención (art. 9) y plazos de quince días hábiles para las incidencias del campus (art. 17).

Encaje en los umbrales: pendiente de confirmar. 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. Alborán no publica plantilla ni facturación, así que desde fuera no podemos saber si os alcanza. Es lo primero que conviene confirmar con vuestra asesoría, junto con qué parte de la actividad es relación de consumo (los cursos privados, con claridad; la formación subvencionada y la bonificada, no necesariamente).

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 · MARKETPLACE

Captación muy dependiente de Emagister

Una parte importante de los interesados llega por Emagister, donde Alborán luce el sello Cum Laude 2026 y cerca de 800 reseñas. El marketplace recoge los datos y los traslada a la sede que corresponde.

LO QUE EXIGE LA LEY

Aplica con independencia del canal y de si el servicio está en la empresa o en un tercero. El plazo de quince días hábiles (art. 17) arranca cuando el interesado escribe, no cuando alguien lo lee.

RIESGO

El lead de Emagister que no recibe respuesta en plazo es, a efectos de la ley, un cliente desatendido por Alborán. Ese lead ya está pagado, y la reseña que deje también cuenta.

QUÉ HACER

Que todo lead externo entre en el mismo sistema de atención que los propios, con la misma clave, el mismo reloj y el mismo justificante, y se devuelva la llamada en minutos.

SEÑAL 02 · FORMULARIO WEB

Solicitud con estudios y situación laboral, sin acuse con clave

La solicitud de información pide nombre, provincia, nivel de estudios y situación laboral, y cada página de la web lleva un formulario de consulta. No hay acuse visible con clave ni hora de entrada.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7.1). Clave identificativa de cada consulta (art. 11) y justificante en soporte duradero.

RIESGO

Sin acuse con clave ni hora de entrada, no se puede demostrar cuándo entró la solicitud ni cuándo se atendió. Cada bandeja compartida entre sedes es un plazo que nadie vigila.

QUÉ HACER

Acuse automático con clave y hora en el momento del envío, reparto por sede y convocatoria, y llamada del agente antes de cinco minutos.

SEÑAL 03 · NUMERACIÓN

Seis teléfonos de sede y un WhatsApp

Cada sede publica su fijo (950, 953, 955, 91) y la web destaca el WhatsApp y el 950 08 90 53 de la sede central de Almería. No se publica horario de atención.

LO QUE EXIGE LA LEY

Coste no superior al de una llamada a fijo (art. 10.1): la numeración geográfica cumple. Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400; los operadores bloquean el resto.

RIESGO

Si la llamada de vuelta a un lead califica como comercial y sale desde el fijo de la sede, no llega. Y seis números sin sistema común son seis formas distintas de medir los tres minutos.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. Mantener los fijos de sede para atender, con un mismo sistema detrás que mida y registre.

SEÑAL 04 · CONVOCATORIAS

Muchas convocatorias subvencionadas abiertas a la vez

Cursos gratuitos para desempleados y ocupados de la Junta de Andalucía, de planes estatales y de la Comunidad de Madrid, cada uno con su colectivo, su sede y su fecha. Solo en Almería hay unos 35 con plazo abierto.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), también en la apertura de plazo. Cada consulta, con clave y justificante (arts. 11 y 12).

RIESGO

El pico de una convocatoria se concentra en pocos días y en pocas personas. Cribar requisitos a mano retrasa la respuesta justo cuando más se mide, y quien no cumple se pierde en lugar de reorientarse.

QUÉ HACER

Automatizar el cribado de requisitos de acceso por convocatoria, pasar a una persona solo lo que necesita criterio y reorientar al curso que encaja a quien no cumple.

SEÑAL 05 · CAMPUS VIRTUAL

Campus propio, teleformación y certificados de profesionalidad

Alborán tiene campus virtual propio y certificados de profesionalidad en teleformación, con exámenes presenciales en Almería o Jaén. Las incidencias de acceso, entregas y evaluación llegan al tutor o al soporte.

LO QUE EXIGE LA LEY

Cada consulta, queja o incidencia abre un plazo de quince días hábiles con clave y justificante (arts. 11, 12 y 17). La grabación o transcripción se conserva hasta notificar la resolución.

RIESGO

Las incidencias resueltas por correo del tutor o por teléfono sin registro no tienen clave, ni justificante, ni plazo acreditable. En teleformación, además, llegan de noche y en fin de semana.

QUÉ HACER

Un canal de atención del campus que genere clave y justificante automáticamente, resuelva lo repetitivo (acceso, entregas, exámenes) y escale al tutor con el contexto.

SEÑAL 06 · RED DE AULAS

Seis sedes propias y unas 49 aulas colaboradoras

Almería, El Ejido, dos centros en Jaén, Sevilla y Madrid, más una red de aulas colaboradoras y alquiler de aulas. Cada punto atiende con su teléfono, su horario y su criterio.

LO QUE EXIGE LA LEY

Externalizar no exime: la ley aplica sea el servicio propio o de un tercero (art. 7). Horario ajustado al comercial (art. 14), formación del personal (art. 9) y umbrales computados en el grupo (art. 2).

RIESGO

La inspección no mira al aula: mira a Alborán. Un alumno atendido en un aula colaboradora sin clave ni registro es una consulta que no podéis acreditar.

QUÉ HACER

Una política de atención única, con horario declarado por sede, métricas comunes y el mismo registro para las sedes propias y las aulas colaboradoras.

La lista del 28 de diciembre

Si la ley os alcanza, la carga de la prueba es vuestra: no basta con atender bien, hay que poder demostrar, llamada a llamada y solicitud a solicitud, 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 , medido sobre el total de sedes, mes a mes.	Sin sistema común visible
✗	Tiempo medio de respuesta por sede, convocatoria y franja, con los picos de apertura de plazo incluidos.	Sin sistema común visible
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	Geográficos por sede
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada al cliente al inicio.	Formulario 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.	Improbable en WhatsApp y sedes
✗	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas, también para leads de Emagister.	Sin canal declarado
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de cada sede
?	Horario de atención declarado y respuesta en la lengua en que se presenta la consulta.	Sin horario publicado
?	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.	Pendiente, si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría las llamadas de vuelta a leads de Emagister y de la web, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de venta y de atención. Es la fecha más cercana y la que más afecta a un modelo de captación apoyado en Emagister.

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 seis sedes y de Emagister, 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 y devuelve la llamada a cada lead, 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 tutor o a la persona 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 misma lengua en que se presenta la consulta, en más de 30 idiomas, a cualquier hora.	Personal formado en atención accesible y 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 campus 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 fijo 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: campus, 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 la prueba en la mano

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Umbrales, numeración y calificación

Confirmar con vuestra asesoría si la ley os alcanza, calificar las llamadas a leads y dar de alta el 400 si procede. Los fijos de sede, para atender.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás de cada sede y de Emagister

Medición común, clave y justificante en cada solicitud, canal electrónico declarado. Piloto con los leads de Emagister de Almería y una convocatoria real.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

Despliegue al resto de sedes y a las aulas colaboradoras, política de atención común, formación acreditada y auditoría ENAC si os aplica.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con una convocatoria real de Alborán Formación

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

vidiv.com/sectores/educacion/alboran-formacion/
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 Alborán Formación · alboranformacion.es, cursos.alboranformacion.es y ficha pública en Emagister (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 si la Ley 10/2025 aplica a Alborán Formación y en qué medida.