

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

Grupo Euroformac 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 Grupo Euroformac capta, atiende y tutoriza a desempleados, trabajadores, estudiantes de FP, empresas y administraciones desde sus sedes de Málaga, Madrid, Murcia y Valencia, y qué conviene poder demostrar, probablemente por tamaño y en todo caso como estándar, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Grupo Euroformac

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

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. Obliga por tamaño y solo en la relación de consumo: el alumnado particular de FP, idiomas y oposiciones lo es; las empresas y las administraciones que os contratan formación, no. Sea cual sea el encaje, marca el estándar 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, sea cual sea el tamaño de la empresa.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

La ley es exigible en su totalidad a las empresas obligadas. La carga de la prueba es suya.

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

Diez números para cuatro portales: 851 816 847, tres 900 (cursos gratuitos, FP y campus), dos WhatsApp y geográficos de Madrid, Murcia, Valencia y Málaga.

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Los 900 cumplen el coste; el tiempo hay que poder medirlo en todos a la vez.

Formularios de solicitud en cursos gratuitos, FP y contacto: nombre, correo, teléfono y provincia.

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a quien pidió un curso califica como comercial y sale desde una geográfica, no llega.

WhatsApp en dos portales (cursos gratuitos y FP); euroformac.com, sin WhatsApp ni 900.

Atención por el canal en que empezó la relación, además de teléfono y canal electrónico (art. 7.1), con clave y justificante de cada consulta (arts. 11 y 12).

Alumnado a distancia sobre el campus Auladirecta y programas de miles de alumnos; 76.550 alumnos declarados en 2023.

Incidencias, quejas y reclamaciones con clave desde la entrada y respuesta en quince días hábiles (arts. 11 y 17), también las que llegan por teléfono o WhatsApp.

345 trabajadores declarados en 2023 y 13 sedes en cuatro comunidades. Facturación sin publicar.

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Desde fuera, lo más probable es que os alcancen por plantilla: es la primera pregunta para vuestra asesoría.

Encaje en los umbrales. 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 suma todo el grupo. Grupo Euroformac declara 345 trabajadores en 2023, aunque directorios externos dan cifras menores y la facturación no es pública, así que no afirmamos que la ley os aplique. La formación a empresas y administraciones no es relación de consumo. El prefijo 400 es una norma de numeración aparte, sin umbral de tamaño.

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 · NUMERACIÓN

Diez números para cuatro portales

La central es el 851 816 847; los cursos gratuitos tienen un 900 de 9:00 a 18:00; la FP, otro 900 y un WhatsApp; el campus Auladirecta, un tercer 900; y Madrid, Murcia, Valencia y Málaga publican su geográfico. Cada portal responde a lo suyo.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Salida a una persona en cualquier momento (art. 8) y clave de cada consulta (art. 11).

RIESGO

Con la matrícula de FP, los cursos con «Últimas plazas» y las convocatorias de programas coincidiendo, un número que comunica se suma a otro que comunica. Y sin una medición común no se puede demostrar el 95 %.

QUÉ HACER

Un agente detrás de los teléfonos y de los WhatsApp que coja lo que las sedes no pueden coger, con medición conjunta, clave y justificante en cada llamada, y el mismo criterio para pasar a una persona.

SEÑAL 02 · SOLICITUDES

Formularios que dejan al interesado esperando

El portal de cursos gratuitos, el de FP y la página de contacto piden nombre, correo, teléfono y provincia. La web no dice en cuánto tiempo se llama de vuelta ni desde qué número: eso queda en manos de la sede que recibe la solicitud.

LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400. La atención va en 800, 900 o geográfico, y esa numeración no puede identificar llamadas comerciales.

RIESGO

Si la llamada de vuelta califica como comercial y sale desde una geográfica, deja de llegar. Y si llega al día siguiente, la persona ya ha hablado con otro centro.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. Llamar en minutos a cada solicitud, con el mismo criterio en los cuatro portales.

SEÑAL 03 · CANALES

WhatsApp por portal, sin un sistema común

Cursos gratuitos anuncia un WhatsApp «con nuestro asistente» (689 183 640) y FP Euroformac otro (639 821 040). euroformac.com, la web corporativa, solo publica el 851 816 847 y el correo. Desde fuera no se sabe si comparten ficha ni registro.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el canal en que empezó la relación, además de telefónico y electrónico (art. 7.1). Clave, justificante y registro de cada consulta, sea cual sea el canal (arts. 11 y 12).

RIESGO

La misma persona escribe por WhatsApp, llama al 900 y rellena un formulario, y cada canal abre una conversación distinta. Sin clave común, ninguna de ellas se puede demostrar entera.

QUÉ HACER

Conectar los dos WhatsApp, los 900 y los formularios al mismo sistema, con la misma clave y el mismo justificante, y abrir el canal que falte en la web corporativa.

SEÑAL 04 · PICOS

Más de 500 cursos y una FP con «Últimas plazas»

El portal de cursos gratuitos lista más de 500 cursos filtrables por situación laboral, provincia y sector, muchos con «Últimas plazas». FP Euroformac anuncia matrícula abierta con últimas plazas y Sprint Program. Alumnado de 2023: 76.550.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos se mide de media, incluidos los días de matrícula y de cierre de convocatoria (art. 10). La ley no exime de los picos.

RIESGO

Los picos coinciden: comienzo de curso, matrícula de FP y convocatorias de empleo. Es cuando las sedes están en clase y más gente pregunta si cumple los requisitos.

QUÉ HACER

Absorber los picos con un agente que llama a cada solicitud en minutos, comprueba requisitos y deja la plaza reservada; las sedes se quedan con las entrevistas y las excepciones.

SEÑAL 05 · ALUMNADO A DISTANCIA

Campus Auladirecta y programas de miles de alumnos

Auladirecta es el campus virtual con acceso de alumnos y un 900 propio. Sobre él corren programas como los de la Comunidad de Madrid, Red.es, Andalucía Compromiso Digital o PREPARADAS. Las reseñas destacan la llamada semanal de la tutora.

LO QUE EXIGE LA LEY

Clave desde la entrada (art. 11), grabación o transcripción conservada (art. 12), quince días hábiles para resolver una queja (art. 17) y accesibilidad universal (art. 15).

RIESGO

Miles de alumnos generan dudas de acceso, plazos y certificados a todas horas. Si cada incidencia llega por una vía y no deja hora de entrada ni clave, el plazo corre igual y no se puede probar.

QUÉ HACER

Que incidencias y quejas, por teléfono, correo o WhatsApp, nazcan con clave y hora, y que el tutor reciba solo lo que necesita una persona, con el contexto ya recogido.

SEÑAL 06 · TAMAÑO Y CONSUMO

345 trabajadores declarados y 13 sedes

Grupo Euroformac declara 345 trabajadores, más de 1.000 docentes y 665 clientes en 2023, con centros en Málaga, Madrid, Murcia y Valencia. Directorios externos dan otras cifras y la facturación no se publica.

LO QUE EXIGE LA LEY

Obliga a quien, en relación de consumo, alcance 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance, con cómputo en el grupo (art. 2). El prefijo 400 no tiene umbral.

RIESGO

Dar por hecho que la ley no os afecta, o que os afecta a toda la actividad. Solo cuenta el consumo (FP, idiomas, oposiciones); empresas y administraciones quedan fuera.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje del grupo y qué líneas son consumo. Con la respuesta, decidir si el plan es obligación o estándar.

La lista del 28 de diciembre

A las empresas obligadas, la ley les pide 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 pedirían. Si la ley no os alcanza, son el estándar con el que os van a comparar. 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 del grupo, mes a mes.	Diez números, sin medición visible
✗	Tiempo medio de respuesta por canal, sede y franja, con los días de matrícula y de convocatoria incluidos.	Llamada de vuelta según cada sede
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	Tres 900 gratuitos y geográficos
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o queja, entregada al cliente al inicio.	No visible en la web
?	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 registradas, también las telefónicas.	Formulario de contacto; registro no visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de qué sede conteste
?	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	WhatsApp en dos portales, no en la web corporativa
?	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.	AENOR y EFQM ya certificados; ENAC, si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada solicitud de los portales, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (900 y geográficos). Es la fecha más cercana y no depende del tamaño.

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 vuestros teléfonos y WhatsApp, 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 cualquiera de los números y llama a cada solicitud en minutos, siempre. Absorbe el pico de cada matrícula y 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, al orientador o a 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 y atiende también en valenciano, igual en voz, WhatsApp y web.	Personal formado en valenciano y en accesibilidad universal (art. 15).
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 los 900 y las geográficas 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, línea 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 Discovery: flujos, fuentes y sistemas	D3-D5 Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs	D6-D8 Integraciones: campus Auladirecta, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción: cursos gratuitos y FP
--	--	--	---------------------------------	--

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

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Numeración y encaje

Calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada solicitud, dar de alta el 400 si procede y confirmar si el grupo entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás de teléfonos y WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las solicitudes de cursos gratuitos y con la matrícula de FP Euroformac.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Todas las líneas y las sedes, campus incluido, política de atención del grupo, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Grupo Euroformac

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

vidiv.com/sectores/educacion/auladirecta/

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 Grupo Euroformac · euroformac.com (conócenos, contacto, 25 años, actualidad, aviso legal), cursosgratuitos.grupoeuroformac.com, fpeuroformac.com y auladirecta.com (septiembre de 2026). Las cifras de 2023 son las que la propia web declara.

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 Grupo Euroformac y a sus sociedades.