

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

# Grupo Aspasia 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 Aspasia capta, atiende y acompaña a más de 30.000 alumnos al año en 52 provincias, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para  
**Dirección y Operaciones · Grupo  
Aspasia**

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. No distingue entre sectores «de atención» y el resto: si superáis los umbrales de tamaño, obliga a toda vuestra relación con alumnos y familias 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

+15 teléfonos locales de delegación, sin número único ni 900.

Llamadas salientes a interesados tras la preinscripción.

Preinscripción online y aula virtual propia; sin WhatsApp ni chat visibles.

Convocatorias simultáneas en 52 provincias, +30.000 alumnos al año.

Red de +60 centros en 12 comunidades, matriz Ibecon.

### DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

El 95 % de llamadas atendidas en menos de tres minutos (art. 10) se mide sobre el conjunto. Quince líneas sin métrica común son quince puntos donde no se puede demostrar nada.

Desde el 17 de octubre las llamadas comerciales solo pueden hacerse desde numeración 400; el resto se bloquea en red. Si vuestras llamadas de captación califican como comerciales, dejan de llegar.

La atención debe prestarse por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7). Cada consulta o incidencia del aula arranca un plazo de quince días hábiles (art. 17).

El 95 % es una media que incluye los picos. Cada apertura de convocatoria entra en el cálculo; dimensionar personas para el pico es caro, no dimensionarlas es incumplir.

Los umbrales se computan en el grupo de sociedades (art. 2). Derechos lingüísticos en las comunidades con lengua cooficial donde operáis con Lanbide, Labora o el SOC.

**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 computan en el seno del grupo. Con más de 60 centros y una facturación declarada superior a 30 M€ ya en 2020, el criterio de plantilla es el que con toda probabilidad os incluye. Confirmadlo con vuestra asesoría a nivel de 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. 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 · TELÉFONOS

### Más de quince números locales, ninguno único

Cada delegación publica su fijo geográfico. No hay 900, ni número corto, ni una centralita común visible desde fuera.

## LO QUE EXIGE LA LEY

El fijo geográfico es válido (coste no superior a fijo, art. 10.1), pero el 95 % en menos de tres minutos se calcula sobre **todas** las llamadas recibidas por la empresa, no por centro.

## RIESGO

Quince líneas atendidas por el personal del centro entre clases y matrículas: sin cola medida, sin registro de hora de entrada, sin forma de acreditar el porcentaje.

## QUÉ HACER ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Conservar la numeración local (el interesado la conoce) y poner detrás un único sistema que descuelgue, registre y mida cada llamada del grupo. La numeración de atención no puede usarse para llamadas comerciales.

## SEÑAL 02 · CAPTACIÓN SALIENTE

### Llamáis al interesado después de la preinscripción

El modelo de captación se apoya en devolver la llamada a quien ha rellenado el formulario del curso o llega desde Educaweb.

## LO QUE EXIGE LA LEY

Desde el 17 de octubre de 2026 las llamadas comerciales solo pueden efectuarse desde el rango 400 y los operadores bloquean las que salgan de otros rangos. La resolución no define «llamada comercial» ni detalla excepciones.

## RIESGO

Si la llamada de seguimiento a un interesado califica como comercial y sale desde el fijo de la delegación, no llega. Y el 400 es unidireccional: nadie puede devolver esa llamada.

## QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que vuestra asesoría califique las llamadas de captación. Separar numeración: 400 para vender, geográfico o 900 para atender, y que el interesado tenga siempre un número al que devolver la llamada.

## SEÑAL 03 · CANALES DIGITALES

### Preinscripción online y aula virtual, sin canal escrito de atención

La relación con el alumno empieza en la web y continúa en vuestra aula virtual. No hay WhatsApp ni chat visibles para atender.

## 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). Cada consulta, queja o incidencia abre un plazo de quince días hábiles con clave y justificante (arts. 11, 12 y 17).

## RIESGO

Las incidencias del aula (acceso, entregas, certificados) son consultas con reloj. Si se resuelven por correo del tutor o por teléfono sin registro, no hay clave, ni justificante, ni plazo acreditable.

## QUÉ HACER

Un canal electrónico de atención declarado (web, WhatsApp o chat) que genere clave y justificante automáticamente, conectado al aula virtual para que la incidencia nazca clasificada y con hora.

## SEÑAL 04 · VOLUMEN

**Convocatorias simultáneas en 52 provincias**

Más de 30.000 alumnos al año que llegan a golpes, al abrir cada convocatoria, con requisitos distintos según el organismo (SEPE, Lanbide, Labora, SAE, ECYL...).

## LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % en tres minutos es una media y la media incluye los picos. No hay excepción por campaña, convocatoria ni estacionalidad.

## RIESGO

El día que se abre una convocatoria en doce provincias la delegación no puede coger el teléfono y cribar requisitos a la vez. Ese día pesa en la media igual que un martes tranquilo.

## QUÉ HACER

Absorber el pico con un sistema que atienda al primer tono y haga el cribado de requisitos de forma conversacional, dejando a las personas solo lo que exige criterio. El dimensionamiento humano se hace para lo derivado, no para el pico.

## SEÑAL 05 · RED Y TERRITORIO

**Más de 60 centros en 12 comunidades, matriz lbecon**

Presencia en País Vasco, Comunidad Valenciana, Galicia y Cataluña, además de Castilla y León, Madrid y Andalucía.

## LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo de sociedades (art. 2). Respuesta en la lengua de la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2). Horario ajustado al comercial de cada establecimiento (art. 14).

## RIESGO

Cada centro cumple a su manera, con su horario y su idioma. La inspección no mira al centro: mira a Aspasia. Y en Bilbao, Valencia o Barcelona la atención en cooficial es exigible.

## QUÉ HACER

Una política de atención única para el grupo, con horario declarado por centro y capacidad real de atender en euskera, valenciano, gallego y catalán sin depender de quién esté ese día en el mostrador.

## SEÑAL 06 · CAPTACIÓN EXTERNALIZADA

**Presencia en Educaweb y otros comparadores**

Una parte de los interesados llega a través de terceros que recogen sus datos y os los trasladan.

## LO QUE EXIGE LA LEY

Aplica con independencia del canal, de si el servicio está dentro de la empresa o en un tercero y de dónde esté el punto de atención. La carga de la prueba es de la empresa (art. 2 y disposiciones generales).

## RIESGO

El interesado que escribe en Educaweb y no recibe respuesta en plazo es, a efectos de la ley, un cliente desatendido por Aspasia, no por el comparador.

## 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.

## 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 queja a queja, 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, con la información pública disponible; corregidla donde vuestra realidad sea otra.

|   |                                                                                                                |                                 |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| ✕ | <b>Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos</b> , medido sobre el total del grupo, mes a mes. | Sin sistema común visible       |
| ✕ | <b>Tiempo medio de respuesta</b> por línea, franja y centro, con los picos de convocatoria incluidos.          | Sin sistema común visible       |
| ? | <b>Clave identificativa</b> de cada consulta, queja o incidencia, entregada al cliente al inicio.              | No comprobable desde fuera      |
| ? | <b>Justificante en soporte duradero</b> al cerrar cada interacción (correo, SMS o mensaje).                    | No comprobable desde fuera      |
| ✕ | <b>Grabación o transcripción</b> conservada hasta notificar la resolución.                                     | Improbable en 15 líneas locales |
| ✕ | <b>Plazos de resolución</b> de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas.           | Sin canal declarado             |
| ? | <b>Salida a una persona</b> disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.  | Depende de cada centro          |
| ✕ | <b>Canal electrónico de atención</b> declarado, además del teléfono y el postal.                               | Sin WhatsApp ni chat visibles   |
| ? | <b>Atención en lenguas cooficiales</b> en los territorios donde operáis.                                       | Depende de la plantilla local   |
| ? | <b>Formación acreditada</b> del personal de atención y de quien diseña los automatismos.                       | No comprobable desde fuera      |
| ✕ | <b>Auditoría anual</b> del sistema de evaluación por entidad acreditada por ENAC.                              | Pendiente de contratar          |

**Numeración, antes del 17 de octubre:** calificación de las llamadas de captación por vuestra asesoría, 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 al modelo de captación de Aspasia.

# 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 quince números, 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 <small>Art. 8</small> | Descuelga al primer tono en las quince líneas, 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 orientador del centro con el contexto, sin repetir.                              | Una persona física atiende en tiempo real y se identifica. Prohibido cortar por espera elevada.           |
| Derechos lingüísticos <small>Art. 7.2</small>                  | Responde en la lengua de la consulta y atiende en euskera, catalán, valenciano o gallego allí donde operáis.                                                                      | Personal formado también en cooficiales y accesibilidad universal.                                        |
| Trazabilidad <small>Arts. 11, 12 y 17</small>                  | Cada interacción nace con clave, hora de entrada, clasificación y transcripción. Envía el justificante por WhatsApp o correo al terminar. Incidencias del aula virtual incluidas. | Conservar grabación o transcripción hasta notificar la resolución y cerrar el expediente en plazo.        |
| Numeración <small>400 · 900 · geográfico</small>               | Llamadas de captación desde numeración comercial y atención desde la geográfica de cada delegación, 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 <small>Art. 9</small>                    | 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 <small>Arts. 21-22</small>                     | 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<br>Discovery: flujos, fuentes y sistemas | D3-D5<br>Diseño del agente: persona, tono, límites, KPIs | D6-D8<br>Integraciones: aula virtual, CRM, citas | D9-D11<br>Guía segura y pruebas | D12-D15<br>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

## Calificar y decidir la numeración

Con vuestra asesoría: ¿son comerciales las llamadas de captación? Alta en 400 si procede. Fecha límite: 17 de octubre.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

## Un sistema detrás de los quince números

Medición común, clave y justificante en cada interacción, canal electrónico declarado. Piloto en dos delegaciones y una convocatoria real.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

## Extender, documentar y auditar

Despliegue al resto de la red, política de atención del grupo, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

## Os enseñamos un agente entrenado con una convocatoria real de Aspasia

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

[vidiv.com/sectores/educacion/grupo-aspasia/](https://vidiv.com/sectores/educacion/grupo-aspasia/)

[vidiv.marketing@visualms.com](mailto: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](https://lamoncloa.gob.es), 30 de enero de 2026).

**Datos de Grupo Aspasia** · [grupoaspasia.com](https://grupoaspasia.com), [fpaspasia.com](https://fpaspasia.com) y fichas públicas en Educaweb (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 Grupo Aspasia y a sus sociedades.