

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

IMASF 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 IMASF capta, atiende y acompaña a personas desempleadas, trabajadoras y autónomas desde sus centros de Málaga y su campus virtual, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · IMASF

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. Obliga por tamaño y solo en la relación de consumo: conviene que vuestra asesoría diga qué parte de vuestra actividad lo es (cursos gratuitos financiados, cursos de pago, empresas). Aunque no os alcance, 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

Dos 900 en el campus, soporte técnico y atención pedagógica, de lunes a jueves hasta las 18:00 y los viernes hasta las 15:00.

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Un 900 cumple el coste; el tiempo, y lo que ocurre fuera de horario, hay que poder medirlo.

Formulario «Contactar» con captcha, correo y teléfono; sin WhatsApp ni chat visibles en imasf.com.

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).

Una secretaría (952 309 301) para dos centros de Málaga, en la Avenida de Andalucía 31 y la calle Mauricio Moro Pareto 4.

Salida a una persona en cualquier momento, sin cortes por espera (art. 8), y atención ajustada al horario comercial (art. 14).

Cursos gratuitos que se abren por convocatoria: hoy la Junta de Andalucía no muestra cursos en plazo en ninguno de los dos centros.

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a quien solicita un curso califica como comercial, no llega desde una numeración que no sea esa.

Centro de Grupo Euroformac: la política de datos del campus lo declara así. Plantilla y facturación sin publicar.

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Es la primera pregunta para vuestra asesoría, junto con qué parte de vuestra actividad es relación de consumo.

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. IMASF y Grupo Euroformac no publican esas cifras, así que no afirmamos que la ley os aplique. La formación a empresas 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 · HORARIO

Dos 900 que cierran a las 18:00 y a las 15:00 los viernes

El campus publica el 900 264 303 (soporte técnico, CAU) y el 900 264 304 (atención pedagógica), de lunes a jueves de 8:45 a 14:00 y de 15:15 a 18:00, y los viernes de 8:45 a 15:00.

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, y atención ajustada al horario comercial de la empresa (art. 14).

RIESGO

El alumnado que trabaja estudia y pregunta por la tarde y por la noche, y llama al salir. Fuera de horario no hay vía, y sin medición no se puede demostrar el 95 %.

QUÉ HACER

Un agente detrás de los dos 900 que coja lo que el equipo no puede coger, con medición, clave y justificante en cada llamada, y el mismo criterio para pasar a una persona.

SEÑAL 02 · CANALES

Sin WhatsApp ni chat: formulario con captcha, correo y teléfono

El formulario «Contactar» del campus pide nombre, teléfono, correo y consulta, con una verificación por captcha, y avisa de que la respuesta llegará «más tarde» al correo. Soporte y secretaría publican también su correo.

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

Solicitantes y alumnado escriben desde el móvil. Sin canal conversacional, la pregunta espera al buzón del día siguiente o se va a quien contesta primero.

QUÉ HACER

Abrir un WhatsApp conectado al mismo sistema que el teléfono, el campus y la web, con la misma clave y el mismo justificante en cada consulta.

SEÑAL 03 · ATENCIÓN PRESENCIAL

Una secretaría para dos centros en Málaga

El registro de la Junta de Andalucía da un único teléfono, el 952 309 301, y un único correo para los dos centros: Avenida de Andalucía 31 y calle Mauricio Moro Pareto 4.

LO QUE EXIGE LA LEY

Salida a una persona en cualquier momento, sin cortes por tiempo de espera (art. 8), y medios humanos suficientes con formación adecuada (art. 9).

RIESGO

Cuando el equipo está en clase o en una convocatoria, el teléfono de la secretaría suena sin respuesta. Es la línea donde más se nota la primera llamada perdida.

QUÉ HACER

Que un agente coja el 952 cuando la secretaría está ocupada, resuelva horarios y documentación y deje la cita y el expediente listos para la persona.

SEÑAL 04 · CONVOCATORIAS

Cursos gratuitos que se abren de golpe

El campus anuncia «nuevos cursos gratuitos» y enlaza con el portal de Grupo Euroformac (módulos con horas, colectivo y sede). La Junta de Andalucía no muestra hoy cursos convocados ni en plazo en ninguno de vuestros dos centros.

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

Cuando se convoca, todas las solicitudes llegan la misma semana y la llamada de vuelta tarda. Si además califica como comercial y sale desde una numeración que no es el 400, deja de llegar; y la plaza subvencionada empieza vacía.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique la llamada de vuelta a cada solicitud y, si procede, alta en el rango 400. Llamar en minutos a cada solicitud, comprobar requisitos y reservar la plaza.

SEÑAL 05 · TAMAÑO

Un centro de Grupo Euroformac, cifras sin publicar

La política de protección de datos del campus presenta a Iniciativas Europeas de Formación, S.L. (Grupo Euroformac) como centro privado de enseñanza no reglada. El grupo declara sedes en Málaga, Madrid, Murcia y Valencia. Ni plantilla ni facturación son públicas.

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 y descubrir tarde que el 400 sí, o que el cómputo de grupo cambia la respuesta. Y que las entidades grandes con las que competís ofrezcan antes los tres minutos.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje del grupo en los umbrales, qué parte de la actividad es relación de consumo y la calificación de vuestras llamadas. Con la respuesta, decidir si el plan es obligación o estándar.

Lectura honesta. Con lo que se publica, no podemos decir que la Ley 10/2025 os obligue. Lo que sí es seguro es la fecha del prefijo 400 y que el estándar de los tres minutos, la clave y el justificante lo van a fijar quienes sí están obligados.

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, mes a mes.	Dos 900 con horario de oficina, sin medición visible
?	Tiempo medio de respuesta por canal, centro y franja, con los picos de convocatoria incluidos.	Formulario con respuesta «más tarde» por correo
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	900 gratuitos y 952 geográfico
?	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.	Canal de quejas no visible en el campus
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de quién esté en horario
✕	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	Sin WhatsApp ni chat visibles
?	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.	Solo si la ley os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada solicitud de un curso, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (900 y 952). 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 900 y del 952, y un WhatsApp nuevo, 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 los 900 y en el 952, 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 a la secretaria o al tutor 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 lo hace igual en voz, WhatsApp y web, a cualquier hora.	Personal formado 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 el 900 y el 952, 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 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: cursos gratuitos y campus
--	--	--	---------------------------------	--

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 los 900 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las solicitudes de cursos gratuitos y con el soporte del campus fuera de horario.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Secretaría y campus, política de atención documentada, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de IMASF

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

vidiv.com/sectores/educacion/imasf/
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 IMASF · imasf.com y campus.imasf.com (soporte, horarios y política de datos); Junta de Andalucía, buscador de centros y entidades de Formación para el Empleo (códigos 2900086324 y 2900086476); euroformac.com y cursosgratuitos.grupoeuroformac.com (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 IMASF y a sus sociedades.