

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

Impulso 06 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, a quién obliga y a quién no, qué os afecta aunque no alcancéis sus umbrales, empezando por el prefijo 400 del 17 de octubre, y cómo dar el estándar de los grandes grupos desde vuestros seis centros de Madrid, Toledo y Sevilla sin crecer en plantilla.

Preparada para
Dirección · Impulso 06

Por
Vidiv · Grupo VisualMS

Edición
2026/2027 · v1.0

Cinco cosas que ya sabemos de vuestra operación, y qué os toca de verdad

La Ley 10/2025 fija por primera vez tiempos, canales y pruebas mínimas en la atención al cliente. Por tamaño, obliga a empresas grandes, y lo más probable es que Impulso 06 no lo sea. Pero la numeración comercial no depende del tamaño, y el estándar que fija la ley es el que van a dar los grupos con los que competís por cada alumno.

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. No depende del tamaño de la empresa.

28 DIC 2026

Fin de adaptación

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

LO QUE VEMOS DESDE FUERA

475 cursos en Emagister, 405 opiniones y sello Cum Laude: leads de marketplace que hay que llamar antes que otro centro.

Dos fijos 91 y un único número para los seis centros; sin 900 ni WhatsApp visibles en la web.

Campus virtual propio y aula virtual para teleformación, cursos mixtos y presencial con aula virtual.

Ferias de empleo presenciales: contactos que hay que llamar en los días siguientes.

Un equipo pequeño para seis centros y más de 1.300 cursos, de 9:00 a 21:00 de lunes a viernes.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

En una empresa obligada, la ley aplica igual a un lead de Emagister que a uno propio (arts. 7 y 17). Aunque no os obligue, el interesado os compara con centros grandes que sí deben responder en plazo.

Un geográfico cumple el coste máximo de la atención (art. 10.1). Lo que cambia el 17 de octubre es la captación: si vuestras llamadas califican como comerciales, solo desde el rango 400.

Cada incidencia de acceso, entrega o diploma es una consulta: en las empresas obligadas, con clave, justificante y plazo de quince días hábiles (arts. 11, 12 y 17).

Atención por el canal en que empezó la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7.1), con constancia de cada interacción (art. 12).

Por tamaño, lo más probable es que la ley no os obligue (art. 2). El 95 % de llamadas en menos de tres minutos (art. 10) lo darán vuestros competidores obligados, y se sostiene con automatización, no con plantilla.

Encaje en los umbrales. La ley obliga, en relación de consumo, a las empresas que alcancen 250 personas trabajadoras, 50 M€ de volumen de negocio o 43 M€ de balance; basta uno de los tres, computado en el grupo. Con una plantilla que las fuentes públicas sitúan en torno a 21 personas y una facturación de unos 2,5 M€, lo más probable es que Impulso 06 no esté obligada por tamaño. Confirmadlo con vuestra asesoría, también si formáis grupo con otras sociedades. El prefijo 400 no depende de estos umbrales.

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 pide la norma y lo que os cuesta hoy

SEÑAL 01 · MARKETPLACE

475 cursos en Emagister, 405 opiniones y sello Cum Laude

Emagister es uno de vuestros canales de captación más activos. El interesado pide información a varios centros a la vez y la solicitud llega a vuestro equipo para que la devuelva.

LO QUE EXIGE LA LEY

En las empresas obligadas, aplica sea propio el canal o de un tercero, y el plazo arranca cuando el interesado escribe, no cuando alguien lo lee (art. 17).

RIESGO

Aquí el riesgo no es una sanción, es comercial: el lead que espera hasta mañana ya ha hablado con el centro que le llamó en cinco minutos.

QUÉ HACER

Que cada lead de Emagister y de la web entre en el mismo sistema, con clave y hora de entrada, y reciba la llamada del agente en minutos.

SEÑAL 02 · NUMERACIÓN

Un único 91 para seis centros, sin 900 ni WhatsApp

La web publica el 919 059 306 y el 919 059 206. El localizador da el mismo número para Chamberí, Carabanchel, Navacarnero, Serranillos, Torrijos y Sevilla.

LO QUE EXIGE LA LEY

Un geográfico cumple el coste máximo de la atención (art. 10.1). Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400, sea cual sea el tamaño (BOE-A-2026-8409).

RIESGO

Si la llamada de vuelta a un lead califica como comercial y sale desde el 91, deja de llegar. Y con un solo número, cada pico de convocatoria es una línea comunicando.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. El 91 se queda para atender, con el agente detrás para que nunca comunique.

SEÑAL 03 · CAMPUS VIRTUAL

Campus propio para teleformación y aula virtual

campusvirtual1.impulso06.com da soporte a la teleformación y a los cursos mixtos. Vuestros alumnos destacan tutores siempre disponibles: 4,7 sobre 5 en 797 reseñas de Google.

LO QUE EXIGE LA LEY

En las empresas obligadas, cada consulta o incidencia lleva clave, justificante y plazo de quince días hábiles, y se conserva su grabación o transcripción (arts. 11, 12 y 17).

RIESGO

Las incidencias de acceso, entregas y diplomas suelen llegar al tutor por correo o al 91. Es tiempo de tutor que no va a la tutorización, y no queda registro.

QUÉ HACER

Un canal del campus que resuelva lo repetitivo (acceso, entregas, diplomas) con clave y justificante, y pase al tutor lo que es suyo, con el contexto.

SEÑAL 04 · FERIAS DE EMPLEO

Captación cara a cara en ferias de empleo

Impulso 06 capta también en persona, en ferias de empleo. Cada feria deja una lista de contactos, en papel o en formulario, que hay que llamar en los días siguientes.

LO QUE EXIGE LA LEY

La relación que empieza en persona debe poder seguirse por teléfono y por un medio electrónico (art. 7.1), con constancia de cada interacción (art. 12), en las empresas obligadas.

RIESGO

Una lista de feria que se llama a mano a lo largo de la semana se enfría: los últimos de la lista ya no recuerdan el stand ni el curso que les interesó.

QUÉ HACER

Cargar los contactos de la feria el mismo día y que el agente los llame esa tarde, con el curso que les interesó y la documentación que hace falta.

SEÑAL 05 · EQUIPO Y RED

Un equipo pequeño para seis centros y más de 1.300 cursos

Cuatro centros en la Comunidad de Madrid, Torrijos y Sevilla; subvencionada, bonificada, certificados, cursos privados, becarios, aulas y Erasmus+, con una plantilla de una veintena de personas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Por tamaño, lo más probable es que no os obligue (art. 2). Su estándar, el 95 % de llamadas en menos de tres minutos (art. 10) y quince días para resolver (art. 17), lo darán los grandes.

RIESGO

No es una multa, es la comparación. Un equipo pequeño no descuelga al primer tono en un pico de convocatoria, y la plaza se va con el centro que sí lo hizo.

QUÉ HACER

Dar el estándar de los grandes sin crecer en plantilla: el agente absorbe lo repetitivo y los picos, y vuestro equipo se queda con lo que necesita a una persona.

¿Y si la ley no os obliga? Entonces el 28 de diciembre no es una fecha de cumplimiento, sino de comparación. Desde ese día, los grupos grandes que compiten con vosotros en Emagister y en las convocatorias de la Comunidad de Madrid tendrán que responder en menos de tres minutos, dar clave y justificante de cada consulta y ofrecer siempre una persona. La lista de la página siguiente os sirve de referencia de buenas prácticas. Lo que no depende del tamaño es la numeración comercial del 17 de octubre, si vuestras llamadas de captación califican.

La lista del 28 de diciembre

A las empresas obligadas no les basta con atender bien: tienen que poder demostrarlo, llamada a llamada. Estas son las once evidencias que pedirán una inspección de consumo o una auditoría ENAC. Si Impulso 06 no está obligada, leedla como 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.	Sin medición visible
✗	Tiempo medio de respuesta por centro, línea y franja, con los picos de convocatoria incluidos.	Un número para seis centros
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	Geográfico 91: cumple
?	Clave identificativa de cada preinscripción, consulta o incidencia, entregada al interesado al inicio.	No comprobable desde fuera
?	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 el 91
✗	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre, también para leads de Emagister y de ferias.	Sin canal declarado
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Hoy, siempre una persona
?	Respuesta en la lengua de la consulta y atención universalmente accesible.	No comprobable desde fuera
?	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 obliga

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría las llamadas a leads de Emagister, de la web y de ferias, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de venta y de atención. Es la única fecha de esta guía que no depende del tamaño. A vuestro favor: las certificaciones ISO 9001, 14001, 21001 y 27001 ya os dan la cultura de registro y evidencia que pide la ley.

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 vuestro 91, de Emagister y del campus, vuestro equipo y, si la ley os obliga, 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 el 91 y llama a cada preinscripción, 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, a orientación o al centro 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, en más de 30 idiomas, y en la cooficial allí donde la haya.	Personal formado también en cooficiales y accesibilidad 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 vuestro 91, 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.	Si la ley os obliga, 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: aula virtual, 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 el estándar de los grandes

ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Numeración y calificación

Calificar con vuestra asesoría las llamadas a leads de Emagister, de la web y de ferias, y dar de alta el 400 si procede. El 91 se queda para atender.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 91 y de Emagister

Llamada en minutos a cada preinscripción, clave y justificante, y soporte del campus. Piloto con los leads de una convocatoria real de la Comunidad de Madrid.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Resto de centros y líneas, política de atención escrita y métricas propias. Si vuestra asesoría confirma que la ley os obliga, formación acreditada y auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con una convocatoria real de Impulso 06

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

vidiv.com/sectores/educacion/impulsa/

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 Impulso 06 · impulso06.com y su localizador de centros, campusvirtual1.impulso06.com, ficha pública en Emagister y fuentes públicas de información empresarial sobre Impulso 06 Formación y Educación SL (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 Impulso 06 Formación y Educación SL.