

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

Masopciones 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 Masopciones Formación capta, atiende y acompaña a empresas, trabajadores y personas desempleadas desde su web y su ficha de Emagister, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Masopciones Formación

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: vuestra venta de formación bonificada es a empresas y queda fuera; el alumnado particular es otra cosa. 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

Un único 952 206 009 en la web, y un 912 66 90 65 en vuestra ficha de Emagister. Sin sedes físicas.

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), sin coste superior a un fijo. Ambos son fijos; el tiempo hay que poder medirlo.

Un formulario de cinco campos («Consultar crédito FUNDAE») y el «Pide información» de Emagister, con 113 cursos.

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a un lead califica como comercial y sale desde el 952 o el 912, no llega.

Teléfono, correo y formulario; sin WhatsApp ni chat en masopcion.es.

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).

Formación bonificada para empresas, con contenido propio, y cursos gratuitos para trabajadores y desempleados en Emagister.

La ley mira a la relación de consumo. La venta a empresas queda fuera; el alumnado particular es el encaje que conviene revisar con vuestra asesoría.

Implanta-t Ya S.L. como titular de la web; plantilla y facturación sin publicar. Declaráis actividad desde 2009 y más de 50.000 alumnos.

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Desde fuera, lo más probable es que no os alcancen: 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. Masopciones Formación no publica esas cifras, así que no afirmamos que la ley os aplique. 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

Un único fijo para empresas, alumnos y bonificaciones

masopcion.es publica el 952 206 009 y el correo gestion@masopciones.es. La ficha de Emagister muestra además un 912 66 90 65. Un mismo equipo tramita las bonificaciones y atiende a empresas y alumnos.

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

El tramo de octubre a diciembre, con el crédito FUNDAE del ejercicio por gastar, suele concentrar consultas. Un solo número en pleno pico es la llamada que comunica, y sin medición no se puede demostrar el 95 %.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 952 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 · SOLICITUDES

Un formulario que espera respuesta y leads de Emagister

La web pide nombre, correo, teléfono, asunto y mensaje, y confirma «Tu mensaje ha sido enviado». En Emagister, cada «Pide información» llega con un curso concreto. Quien responde primero se lleva 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 a un lead califica como comercial y sale desde el 952 o el 912, deja de llegar. Y si llega al día siguiente, la persona ya ha hablado con otro de los centros que compiten en Emagister.

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 formulario y a cada petición de Emagister.

SEÑAL 03 · CANALES

Sin WhatsApp ni chat: teléfono, correo y formulario

La web ofrece el teléfono, gestion@masopciones.es y el formulario de contacto, además de «Descargar temario» en cada curso. No hay WhatsApp ni chat visibles.

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

Una empresa que compara proveedores lo hace desde el móvil y fuera del horario de oficina. 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 y la web, con la misma clave y el mismo justificante en cada consulta.

SEÑAL 04 · CONSUMO

Venta a empresas y cursos gratuitos para personas

La web se dirige a empresas: «formación bonificada para empresas». En Emagister, 109 de los 113 cursos son subvencionados para trabajadores o desempleados, y cuatro son de pago.

LO QUE EXIGE LA LEY

La ley mira a la relación de consumo (art. 2). La venta de formación bonificada a empresas queda fuera; el alumnado particular es el encaje que conviene revisar con la asesoría.

RIESGO

Es la línea donde compite Emagister, con decenas de centros a un clic. Si la ley os alcanza, sería la que más pesara en la media de los tres minutos; si no, es donde más se nota el listón.

QUÉ HACER

Separar en la medición lo que es empresa de lo que es alumnado particular, y empezar por ahí el agente y el WhatsApp.

SEÑAL 05 · CAMPUS

Alumnado dentro del campus: dudas e incidencias

La formación es online, con campus virtual y tutores expertos por materia, según vuestra ficha de Emagister. En masopcion.es no se ve un canal específico de soporte para quien ya está matriculado.

LO QUE EXIGE LA LEY

Quince días hábiles como máximo para resolver una queja (art. 17), con clave desde la entrada (art. 11), grabación o transcripción conservada (art. 12) y accesibilidad universal (art. 15).

RIESGO

Una incidencia de acceso o una duda que llega por teléfono o correo no deja hora de entrada ni clave, y el plazo corre igual. Además es el momento en que el alumno valora el curso en Emagister.

QUÉ HACER

Que cada incidencia o queja del campus, venga por teléfono, correo o WhatsApp, nazca con clave y hora, y que el plazo se pueda demostrar caso a caso.

SEÑAL 06 · TAMAÑO

Implanta-t Ya S.L. como titular, plantilla sin publicar

El aviso legal identifica a Implanta-t Ya S.L. como titular de la web. Ni plantilla ni facturación son públicas. Declaráis actividad desde 2009, más de 50.000 alumnos y más de 400 contenidos.

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. Y que los grandes con los que competís en Emagister ofrezcan antes los tres minutos.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje de la empresa en los umbrales y la calificación de vuestras llamadas. 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, mes a mes.	Dos números, sin medición visible
?	Tiempo medio de respuesta por canal y franja, con el tramo de octubre a diciembre incluido.	Publicáis una semana para el alta; la respuesta inicial, no
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	952 y 912, geográficos
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o queja, entregada al cliente al inicio.	El formulario confirma el envío, sin clave
?	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.	No visible en la web
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de quién esté en el equipo
✕	Canal de la relación , además de teléfono y canal electrónico, con la misma clave en todos.	Sin WhatsApp ni chat
?	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 formulario y a cada lead de Emagister, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (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 vuestro 952 206 009, 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 el 952, siempre. Absorbe el pico de fin de ejercicio y de cada campaña de Emagister 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 equipo de bonificaciones 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 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 y línea, 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: consultas FUNDAE y Emagister
--	--	--	---------------------------------	---

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 formulario y a cada lead de Emagister, dar de alta el 400 si procede y confirmar si la empresa entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 952 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las consultas de crédito FUNDAE y con las peticiones de Emagister.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Todas las líneas y el campus, política de atención de la empresa, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Masopciones Formación

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

vidiv.com/sectores/educacion/masopciones/

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 Masopciones Formación · masopcion.es: inicio, cursos, contenido propio y política de privacidad y aviso legal; ficha de Masopciones Formación en emagister.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 Masopciones Formación y a su sociedad titular.