

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

Serprofés 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 Serprofés capta, atiende y acompaña a personas ocupadas y desempleadas desde sus centros de Madrid y Cuenca y su aula virtual, y qué conviene poder demostrar, os obligue o no por tamaño, antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Serprofés

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 lo es; los ayuntamientos y empresas que os contratan formación a medida, no. 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 916 59 10 90 para la oficina central y cuatro sedes publicadas en Madrid y Cuenca.

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

Formulario de solicitud de información en serprofes.es y cursos.serprofes.es, y leads de Emagister.

Desde el 17 de octubre, llamadas comerciales solo desde el rango 400. Si devolver la llamada a quien pidió información califica como comercial y sale desde el 91, no llega.

Teléfono, correo y presencial; sin WhatsApp ni chat visibles.

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).

Aula virtual desde 2020, con alumnado de todo el territorio en programas ligados al SEPE.

Cada incidencia de acceso o de temario es una consulta con reloj (art. 17) si el alumno es persona consumidora; con clave, justificante y registro (arts. 11 y 12).

Empresa familiar de 16 profesionales, con más de 1.250 alumnos formados cada año.

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Con esas cifras 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. Con 16 profesionales declarados en vuestra web, lo probable es que no seáis empresa obligada, pero no afirmamos que la ley no os aplique. La formación subvencionada y la venta a entidades pueden no ser 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

Un solo 916 para la central y cuatro sedes

La web publica un único teléfono, +34 916 59 10 90, para la oficina de Alcobendas y para los centros de San Sebastián de los Reyes, El Herrumblar y Cañete. Los números que aparecen en Emagister son de Emagister.

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

Un número con un equipo pequeño en pleno pico de preinscripción es la llamada que comunica. Y sin medición no se puede demostrar el porcentaje, aunque se atienda bien.

QUÉ HACER

Un agente detrás del 916 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

Formularios que esperan a que alguien llame

Tanto serprofes.es como cursos.serprofes.es piden nombre, correo, teléfono y mensaje. La llamada de vuelta la hace el equipo, cuando puede; lo mismo con las solicitudes que llegan de Emagister.

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 el 91, deja de llegar. Y si llega al día siguiente, el interesado 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 curso y el colectivo ya identificados.

SEÑAL 03 · CANALES

Sin WhatsApp ni chat: teléfono, correo y presencial

La web ofrece serprofes@serprofes.es, admisiones@serprofes.es, el formulario y la atención en los centros. No hay WhatsApp ni chat visibles, tampoco en la bolsa de empleo.

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

Quien pide información escribe desde el móvil y a las 21:00. 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 · AULA VIRTUAL

Alumnado de toda España con incidencias de acceso

Desde 2020 el aula virtual permite formar a alumnado de todo el territorio, en programas ligados a los planes formativos del SEPE. Cursos técnicos y largos (BIM, Revit, Big Data, IA) con dudas a cualquier hora.

LO QUE EXIGE LA LEY

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

RIESGO

La incidencia de acceso que entra por teléfono o correo del tutor no deja hora de entrada ni clave, y el plazo corre igual. Además, cada alumno perdido en la primera semana es una plaza subvencionada que se pierde.

QUÉ HACER

Que cada incidencia del aula, venga por donde venga, nazca con clave y hora, y que el tutor reciba el aviso con el contexto.

SEÑAL 05 · EMAGISTER

Leads externos: 198 cursos y 4,8 sobre 5

En Emagister figuran 198 cursos de Serprofés y una valoración de 4,8/5 con 53 opiniones, con la mayoría del catálogo en cursos subvencionados para trabajadores y para desempleados.

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.

RIESGO

El interesado que pide información en Emagister y no recibe respuesta en plazo es, a efectos de la ley, un cliente desatendido por Serprofés, no por el comparador. Y compite con centros que sí llaman en minutos.

QUÉ HACER

Que todo lead de Emagister entre en el mismo sistema de atención que los propios, con la misma clave, el mismo reloj y el mismo justificante.

SEÑAL 06 · TAMAÑO

Empresa familiar de 16 profesionales

Serprofés S.L. declara 30 años de trayectoria, un equipo multidisciplinar de 16 profesionales y más de 1.250 alumnos formados cada año, además de 5 centros acreditados. Facturación sin publicar.

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 grupos grandes con los que competís en las convocatorias ofrezcan antes los tres minutos.

QUÉ HACER ANTES DE OCTUBRE

Confirmar con vuestra asesoría el encaje 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.	Un solo número, sin medición visible
✗	Tiempo medio de respuesta por canal, sede y franja, con los picos de preinscripción incluidos.	Llamada de vuelta cuando hay tiempo
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	916 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.	Canal de denuncias por correo; registro no visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de quién atienda ese día
✗	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.	Sistema de calidad ISO declarado; ENAC, solo si os aplica

Numeración, antes del 17 de octubre: calificar con vuestra asesoría la llamada de vuelta a cada solicitud de información, alta en el rango 400 si procede y separación clara entre numeración de captación (400) y de atención (916). 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 916 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 el 916 y llama a cada solicitud en minutos, siempre. Absorbe el pico de cada preinscripción 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 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 aula virtual 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 916, 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, canal 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: aula virtual, CRM, citas	D9-D11 Guía segura y pruebas	D12-D15 Piloto en producción: Emagister y aula virtual
--	--	--	---------------------------------	---

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 la empresa entra en los umbrales de la ley.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un agente detrás del 916 y un WhatsApp

Medición, clave y justificante en cada consulta. Piloto con las preinscripciones de Emagister y las incidencias del aula virtual.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender y documentar

Todas las sedes y los cursos, política de atención, formación acreditada y, si la ley os aplica, auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un caso real de Serprofés

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

vidiv.com/sectores/educacion/serprofes/

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 Serprofés · serprofes.es (la compañía, servicios, contacto, texto legal) y cursos.serprofes.es (centros, ramas, entidades); ficha pública en Emagister (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 Serprofés.