

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

Grupo Coremsa 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 CESUR y Coremsa Formación captan, matriculan y acompañan a más de 25.000 alumnos de FP en más de 30 centros, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
**Dirección y Admisiones · Grupo
Coremsa**

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. La relación con empresas (prácticas, formación de plantillas) queda fuera.

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

+25.000 matriculados en FP en 2025/26, un 35 % más que el curso anterior.

Nuevos centros en Alicante y Córdoba para el curso 2026/27, con la decisión en Málaga.

910 central, líneas locales, WhatsApp, 900 de Coremsa Formación y correo de matriculación.

Llamadas salientes a interesados tras cada solicitud de información.

Proyecto IA de CESUR: tutores virtuales, secretaría virtual y chatbot.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

El 95 % de llamadas atendidas en menos de tres minutos (art. 10) es una media que incluye los picos de septiembre y de febrero. Crecer un 35 % en matrícula es crecer también en llamadas.

Horario ajustado al comercial de cada establecimiento (art. 14) y respuesta en la lengua de la consulta y en las cooficiales (art. 7.2): en Alicante, también en valenciano.

Atención por el canal en que se inició la relación y, como mínimo, postal, telefónica y electrónica (art. 7), con clave y justificante en cada consulta (arts. 11 y 12).

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 IA está permitida, pero nunca como vía exclusiva: salida a una persona a petición y en cualquier momento (art. 8), y formación de quien diseña los automatismos (art. 9).

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 once sociedades, más de 30 centros de FP y 36 centros acreditados, y un Proyecto IA financiado en un programa autonómico orientado a grandes empresas, lo probable es que Grupo Coremsa supere al menos uno. 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 · VOLUMEN

+25.000 matriculados y un 35 % más en un año

La matrícula de CESUR crece deprisa y llega a golpes: septiembre, el inicio de febrero y cada apertura de plazo.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de llamadas atendidas en menos de tres minutos (art. 10) es una media sobre **todas** las llamadas del año. No hay excepción por campaña ni por pico de matrícula.

RIESGO

La semana de más solicitudes, secretaría no puede atender el teléfono, el WhatsApp y el mostrador a la vez. Esa semana pesa en la media igual que un martes de noviembre.

QUÉ HACER ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Absorber el pico con un sistema que atienda al primer tono y resuelva lo repetitivo (acceso, plazas, pagos, documentación), y dimensionar las personas para lo derivado, no para el pico.

SEÑAL 02 · APERTURAS

Alicante y Córdoba, gestionados desde Málaga

Dos centros nuevos para el curso 2026/27 que se suman a una red de más de 30, con admisiones y decisión centralizadas en Málaga.

LO QUE EXIGE LA LEY

Horario ajustado al comercial de cada establecimiento (art. 14). Respuesta en la lengua de la consulta y en las cooficiales del territorio (art. 7.2). Umbrales y obligaciones computados en el grupo (art. 2).

RIESGO

Un centro recién abierto no tiene aún equipo de admisiones rodado y sus llamadas caen en la cola general. En Alicante, como en Barcelona o Mallorca, la atención en cooficial es exigible.

QUÉ HACER

Que cada apertura arranque con el mismo sistema de atención que el resto de la red: ciclos, horarios y direcciones cargados el primer día, en castellano, valenciano y catalán, y métricas visibles en Málaga.

SEÑAL 03 · NÚMEROS Y CANALES

Un 910, líneas locales, un 900 y un WhatsApp

910 05 32 52 para CESUR, líneas propias en centros como Alicante o Barcelona, 900 102 264 para Coremsa Formación, WhatsApp y correo de matriculación.

LO QUE EXIGE LA LEY

Coste no superior al de una llamada a fijo (art. 10). Atención por el canal en que se inició la relación y, como mínimo, postal, telefónica y electrónica (art. 7), con clave y justificante en cada consulta (arts. 11 y 12).

RIESGO

Cinco puertas de entrada sin una métrica común: el WhatsApp y el correo no generan clave ni justificante, y la llamada a un centro no se suma a la media del grupo.

QUÉ HACER

Conservar los números que el alumno ya conoce y poner detrás un único sistema que descuelgue, registre, clasifique y mida cada interacción, también las escritas.

SEÑAL 04 · CAPTACIÓN SALIENTE

Llamáis a quien pide información de un ciclo o de un curso

La captación de CESUR y de Coremsa Formación se apoya en devolver la llamada a cada solicitud de la web.

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 910 o desde la línea de un centro, 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, 900 o geográfico para atender, y que el interesado tenga siempre un número al que devolver la llamada.

SEÑAL 05 · PROYECTO IA

Tutores virtuales, secretaría virtual y chatbot

CESUR ha anunciado un proyecto de IA sobre su plataforma de aprendizaje, financiado por la Junta de Extremadura, para atender a alumnos actuales y a futuros.

LO QUE EXIGE LA LEY

Prohibido el automatismo como vía exclusiva: salida a una persona a petición, desde el menú principal y en cualquier momento (art. 8). Formación acreditada de quien diseña y gestiona los medios automatizados (art. 9).

RIESGO

Un chatbot que responde bien pero no deriva, no da clave ni justificante o no deja rastro de la conversación resuelve la consulta y deja sin prueba el cumplimiento.

QUÉ HACER

Diseñar el proyecto con la ley dentro: salida a persona en cada flujo, clave y justificante automáticos, transcripción conservada y documentación del diseño lista para acreditarla. Y extenderlo a la voz, que es donde se mide el 95 %.

SEÑAL 06 · GRUPO

Once sociedades y líneas con encaje distinto

FP oficial con matrícula y pago a plazos (CESUR), formación gratuita para el alumno (Coremsa Formación) y servicios a empresas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Umbral computados en el grupo de sociedades (art. 2). Solo obliga en relación de consumo: la matrícula de FP privada lo es; la relación con empresas, no.

RIESGO

Cada sociedad y cada línea atienden a su manera, y la inspección no mira a la marca: mira al grupo. El encaje de la formación gratuita es menos claro y conviene resolverlo antes, no durante una inspección.

QUÉ HACER

Una política de atención única para el grupo, con el alcance por línea validado por vuestra asesoría, y el mismo sistema y las mismas métricas para CESUR y Coremsa Formación.

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.

✕	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de tres minutos , medido sobre el total del grupo, mes a mes.	Sin sistema común visible
✕	Tiempo medio de respuesta por línea, franja y centro, con los picos de matrícula incluidos.	Sin sistema común visible
?	Clave identificativa de cada consulta, queja o incidencia, entregada al cliente 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.	No comprobable desde fuera
✕	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas.	Sin canal de quejas declarado
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Clave en el Proyecto IA
?	Canal electrónico de atención con clave y justificante, además del teléfono y el postal.	WhatsApp y correo, sin clave visible
?	Atención en lenguas cooficiales en Barcelona, Mallorca y Alicante.	Depende de la plantilla local
?	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.	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 a la forma en que CESUR y Coremsa Formación devuelven la llamada a cada solicitud.

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 centros, del 910, del 900 y del WhatsApp, 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 cada línea y devuelve la llamada a cada solicitud, siempre. Absorbe el pico de cada matrícula y resuelve lo repetitivo (acceso, plazas, pagos, 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 secretaria, al asesor o al tutor del 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 atiende en catalán y valenciano en Barcelona, Mallorca y Alicante.	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 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 910, el 900 y la línea de cada centro, 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.	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 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 cada centro y canal

Medición común, clave y justificante en cada interacción, WhatsApp incluido. Piloto en Alicante o Córdoba y en la matrícula de febrero.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

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

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con una matrícula real de CESUR

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

vidiv.com/sectores/educacion/coremsa-formacion/
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 Grupo Coremsa · grupocoremsa.com, cesurformacion.com (centros y Proyecto IA), coremsaformacion.com y notas de prensa de CESUR sobre la matrícula 2025/26 (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 Coremsa y a sus sociedades.