

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

Grupo Colón-IECM 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 Grupo Colón-IECM capta, atiende y acompaña a su alumnado desde sus centros de la Comunidad de Madrid y su aula virtual, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
Dirección · Grupo Colón-IECM

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, opositores y familias que sean personas consumidoras.

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	DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY
1.713 cursos y 3.764 opiniones en Emagister (4,9/5, Cum Laude), n.º 1 en varias categorías de Madrid.	La ley aplica sea propio el canal o de un tercero, y los plazos empiezan cuando el cliente habla (art. 17). Una solicitud sin respuesta en plazo es un cliente desatendido por Grupo Colón-IECM, no por Emagister.
Formulario web con teléfono, tipo de formación, área y 52 provincias, sin acuse con clave visible.	Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7); clave y justificante de cada solicitud (arts. 11 y 12).
El 91 456 08 17 central y una línea por centro: más de veinte teléfonos publicados.	El 95 % en menos de tres minutos se mide sobre el total (art. 10). Desde el 17 de octubre, atención en 800, 900 o geográfico, y comercial solo en 400.
Teleformación propia desde 2020 y cursos del SEPE para toda España, con aula virtual y tutorización.	Cada incidencia del aula abre un plazo de quince días hábiles (art. 17) con grabación o transcripción (art. 12), y se responde en la lengua de la consulta, también cooficial (art. 7.2).
Varias sociedades en joint venture desde 2023 y una Unidad de Necesidades Especiales.	Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Servicio universalmente accesible (arts. 4 y 15) para el alumnado con discapacidad intelectual y sus familias.

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 computa a nivel de grupo. Grupo Colón-IECM no publica plantilla ni facturación: con varias sociedades, diecisiete centros en la Comunidad de Madrid, seis fuera y docentes propios, el encaje es probable, pero desde fuera no podemos afirmarlo. Confirmadlo con vuestra asesoría.

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 · MARKETPLACE

1.713 cursos y 3.764 opiniones en Emagister

Con un 4,9/5, el sello Cum Laude y el n.º 1 en varias categorías de Madrid, Emagister es una fuente de solicitudes de volumen muy alto que llega al centro o al equipo que corresponda.

LO QUE EXIGE LA LEY

Aplica con independencia del canal y de si el servicio está en la empresa o en un tercero. El plazo de quince días hábiles (art. 17) arranca cuando el interesado escribe, no cuando alguien lo lee.

RIESGO

La solicitud de Emagister que no recibe respuesta en plazo es, a efectos de la ley, un cliente desatendido por Grupo Colón-IECM. Y con ese volumen, cada inicio de curso es un pico.

QUÉ HACER

Que toda solicitud externa entre en el mismo sistema de atención que las propias, con la misma clave, el mismo reloj y el mismo justificante, y se devuelva la llamada en minutos.

SEÑAL 02 · FORMULARIO WEB

Solicitudes por formulario, sin acuse con clave

El formulario de «Solicitud de información» de grupocoloniec.com, sobre Zoho Forms, pide formación especializada, subvencionada u oposiciones, área y provincia entre las 52.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación y, como mínimo, por vía postal, telefónica y electrónica (art. 7.1). Clave identificativa de cada consulta (art. 11) y justificante en soporte duradero.

RIESGO

Sin acuse con clave ni hora de entrada, no se puede demostrar cuándo entró la solicitud ni cuándo se atendió. Cada bandeja repartida entre centros es un plazo que nadie vigila.

QUÉ HACER

Acuse automático con clave y hora en el momento del envío, reparto por centro, línea y modalidad, y llamada del agente antes de cinco minutos.

SEÑAL 03 · NUMERACIÓN

Un número central y más de veinte líneas publicadas

Además del 91 456 08 17 de la cabecera, cada centro de Madrid capital, de la Comunidad y de fuera publica su propio teléfono, y Oposiciones IECM el suyo.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media y sobre el total (art. 10). Los números geográficos sirven para atender; desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales solo desde el rango 400.

RIESGO

Con más de veinte líneas sin una medición común no hay media que demostrar. Y si la llamada de vuelta a una solicitud califica como comercial y sale desde la línea de un centro, no llega.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de captación y, si procede, alta en el rango 400. Las líneas de cada centro se quedan para atender, con un sistema común que mida todas.

SEÑAL 04 · TELEFORMACIÓN

Aula virtual propia y cursos del SEPE para toda España

Desde 2020 la formación también es online, a distancia y semipresencial. La nueva oferta del SEPE se dirige a todo el territorio y la web lista seis centros fuera de Madrid, de Alicante a Valladolid.

LO QUE EXIGE LA LEY

Cada consulta o incidencia abre un plazo de quince días hábiles con clave y justificante (arts. 11, 12 y 17). Respuesta en la lengua en que se presentó, también en las cooficiales (art. 7.2).

RIESGO

Las incidencias resueltas en el foro del tutor o por correo no tienen clave, ni justificante, ni plazo acreditable. Y un alumno de Alicante o de Barcelona puede escribir en valenciano o en catalán.

QUÉ HACER

Un canal de atención del aula virtual que genere clave y justificante automáticamente, resuelva lo repetitivo (acceso, entregas, certificados) y escale al tutor con el contexto.

SEÑAL 05 · NECESIDADES ESPECIALES

Certificados para personas con discapacidad intelectual

La Unidad de Necesidades Especiales imparte certificados profesionales sin coste para el alumno, con 492 titulados desde 2023. Llamam el alumnado, sus familias y las entidades que les acompañan.

LO QUE EXIGE LA LEY

Servicio gratuito, eficaz y universalmente accesible (art. 4); accesibilidad universal (art. 15); atención personalizada por una persona siempre que se pida (art. 8).

RIESGO

Menús de voz, esperas y formularios pensados para el usuario medio dejan fuera a quien más necesita la atención. Es el colectivo que la ley protege de forma más explícita.

QUÉ HACER

Un canal accesible: lenguaje claro, ritmo pausado, paso inmediato a una persona y confirmaciones por escrito sencillas, con cada consulta registrada con su clave.

SEÑAL 06 · ESTRUCTURA DE GRUPO

Varias sociedades y marcas en joint venture desde 2023

Academia Colón, AC3, el Instituto Europeo de Comunicación y Marketing, Academia Lagasca y CIC Formación atienden con dominios de correo y centros propios bajo una misma marca de grupo.

LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales de tamaño se computan en el grupo (art. 2). Formación del personal de atención (art. 9), evaluación anual de la calidad y auditoría por entidad acreditada ENAC (arts. 21 y 22).

RIESGO

Cada marca y cada centro atiende a su manera, con su horario y su criterio. Si la ley os alcanza, la inspección no mira al centro: mira al grupo, y sin métricas comunes no hay nada que auditar.

QUÉ HACER

Confirmar con la asesoría el encaje en los umbrales y, si aplica, una política de atención única para el grupo, con horario declarado por centro y métricas comunes.

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 solicitud a solicitud, 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 centro, línea y franja, con los picos de inicio de curso incluidos.	Más de veinte líneas publicadas
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	Geográficos
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada al cliente al inicio.	Formulario sin acuse visible
?	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 líneas de centro
✗	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre registradas, también para solicitudes de Emagister.	Sin canal declarado
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende de cada centro
?	Atención en lenguas cooficiales para el alumnado de teleformación de otras comunidades.	Depende del tutor
?	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: las líneas geográficas de la cabecera y de los centros sirven para atender; lo que cambia es la captación. Calificad con vuestra asesoría las llamadas de vuelta a solicitudes de Emagister y de la web, dad de alta el rango 400 si procede y separad la numeración de venta de la de atención. Es la fecha más cercana y la que más afecta a un modelo de captación con vuestro volumen.

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, de Emagister y del aula virtual, 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 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 coordinador, al tutor o a la persona orientadora 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, también en las cooficiales para el alumnado de teleformación de otras comunidades.	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 la línea central y la 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

Umbrales, numeración y calificación

Confirmar con vuestra asesoría el encaje en la ley, calificar las llamadas a solicitudes y dar de alta el 400 si procede. Las líneas geográficas, para atender.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás de cada centro y de Emagister

Medición común, clave y justificante en cada solicitud, canal electrónico declarado. Piloto con las solicitudes de Emagister de dos centros y una convocatoria real.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

Resto de centros, aula virtual y líneas de negocio, política de atención del grupo, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con una convocatoria real de Grupo Colón-IECM

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

vidiv.com/sectores/educacion/grupo-colon-iecm/

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 Colón-IECM · grupocoloniecmm.com, oposicionesiecmm.es y 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 Grupo Colón-IECM y a sus sociedades.