

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

Grupo Northius 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 las escuelas de Grupo Northius captan, atienden y acompañan a más de 40.000 alumnos nuevos al año, del call center al campus virtual, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
**Dirección y Operaciones · Grupo
Northius**

Por
**Vidiv · Grupo
VisualIMS**

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 en toda vuestra relación con alumnos y opositores que sean personas consumidoras. La venta de formación a empresas 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

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

Venta telefónica intensiva: asesores que llaman, cualifican y venden para más de diez escuelas y 40.000 alumnos nuevos al año.

El 95 % en menos de tres minutos se mide sobre el total de llamadas recibidas (art. 10), y los plazos arrancan cuando el interesado habla (art. 17), también en plena campaña.

Un teléfono por marca y otro por delegación: el 900 de CEAC, el 919 de Deusto Salud, tres en Tokio School, uno por delegación.

Desde el 17 de octubre de 2026, atención en 800, 900 o geográfico, y comercial solo en 400. Devolver la llamada a una solicitud puede calificar como comercial.

Chat, WhatsApp y asesores de 9:30 a 20:30; después, «¡Ups! ¡Ya nos hemos ido!».

Horario comercial (art. 14), pero cada consulta por chat o WhatsApp necesita clave y justificante (arts. 11 y 12), y el automatismo nunca es la única vía (art. 8).

Campus virtuales y FP Oficial a distancia, con tutorización online en CEAC, Deusto y Tokio School.

Cada incidencia del campus abre un plazo de quince días hábiles (art. 17), con grabación o transcripción (art. 12), y se responde en la lengua en que se presentó (art. 7.2).

Más de diez escuelas en España y Portugal que comparten solicitudes, con más de 90 M€ de ingresos publicados.

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2). Una solicitud que pasa de una marca a otra sigue siendo la consulta del mismo cliente, con su clave y su plazo.

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 Northius declara más de 500 empleados y publica ingresos por encima de los 90 M€: el encaje es muy 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 · CALL CENTER

Venta telefónica intensiva, a escala de call center

Las solicitudes de CEAC, Campus Training, Deusto, Tokio School o Flou acaban en un equipo de asesores que llama, cualifica y vende por teléfono, con campañas que llegan a oleadas.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas recibidas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10). El plazo de quince días hábiles (art. 17) arranca cuando el interesado habla, no cuando un asesor lo lee.

RIESGO

Las llamadas entrantes compiten con las salientes por el mismo asesor. En campaña, la media de tres minutos es lo primero que se rompe, y es lo primero que se mide.

QUÉ HACER

Que el agente descuelgue cada entrante y haga la primera llamada saliente en minutos, y que el asesor reciba a quien está listo para decidir, con la conversación en la ficha.

SEÑAL 02 · NUMERACIÓN

Un teléfono por marca y una línea por delegación

El 900 de CEAC, el 919 de Deusto Salud, el 910 de Campus Training, tres números en Tokio School y una línea geográfica en cada delegación, de A Coruña a Las Palmas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención en 800, 900 o geográfico, sin coste superior al de un fijo (art. 10). Desde el 17 de octubre de 2026, las llamadas comerciales solo desde el rango 400.

RIESGO

Con decenas de números y sin una medición común no hay media que demostrar. Y si la llamada de vuelta a una solicitud califica como comercial y sale desde un 91 o un 900, 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. Los números de marca y de delegación se quedan para atender, con un sistema común que los mida todos.

SEÑAL 03 · FUERA DE HORARIO

Chat y WhatsApp sin respuesta a partir de las 20:30

Los asesores pedagógicos de Deusto Formación y Deusto Salud atienden de 9:30 a 20:30, y los viernes hasta las 20:00. Después, el chat avisa «¡Ups! ¡Ya nos hemos ido!».

LO QUE EXIGE LA LEY

El horario puede ser el comercial (art. 14), pero toda consulta por chat o WhatsApp es atención por canal electrónico (art. 7.1), con clave y justificante (arts. 11 y 12).

RIESGO

La consulta de las 21:00 no recibe clave ni hora de entrada, y a la mañana siguiente compite con las nuevas. Quien no obtiene respuesta pide información en otro centro.

QUÉ HACER

Un agente que atienda chat, WhatsApp y teléfono fuera de horario, entregue clave y justificante, resuelva lo repetitivo y deje la cita con el asesor para primera hora.

SEÑAL 04 · CAMPUS VIRTUAL

Campus virtuales y FP Oficial a distancia

CEAC imparte Grado Medio y Superior a distancia; Deusto, Tokio School y Campus Training forman online con campus propio y tutorización. Cada matrícula es una relación de meses.

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 que se resuelven en el foro del tutor o por correo no tienen clave, ni justificante, ni plazo acreditable. Y es el alumno ya matriculado el que más reclama.

QUÉ HACER

Un canal de atención del campus que genere clave y justificante automáticamente, resuelva lo repetitivo (accesos, entregas, exámenes, títulos) y escale al tutor con el contexto.

SEÑAL 05 · SOLICITUDES COMPARTIDAS

Una solicitud que viaje entre las marcas del grupo

Los formularios de vuestras webs avisan de que la solicitud se compartirá con las empresas del Grupo Northius. Quien pide FP en CEAC puede acabar hablando con Campus Training.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación (art. 7.1), clave identificativa de cada consulta (art. 11) y grabación o transcripción conservada hasta la resolución (art. 12).

RIESGO

Si cada marca abre su propia ficha, el mismo interesado tiene varias claves, varios relojes y ninguna historia completa. Ante una queja, nadie reconstruye quién le atendió y cuándo.

QUÉ HACER

Una sola ficha y una sola clave por interesado para todo el grupo, con cada derivación entre marcas registrada y la conversación previa a mano de quien le atiende.

SEÑAL 06 · TAMAÑO DE GRUPO

Más de diez escuelas, dos países y un solo grupo

Grupo Northius declara más de 500 empleados, más de 40.000 alumnos nuevos al año y más de 12.000 convenios con empresas, con sede en A Coruña, oficina en Madrid y centros en España y Portugal.

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 escuela atiende a su manera, con su horario, su número y su criterio. Si la ley os alcanza, la inspección no mira a la marca: 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 marca 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 medición común visible
✗	Tiempo medio de respuesta por marca, delegación y franja, con las campañas incluidas.	Decenas de números publicados
✓	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	900 y geográficos
?	Clave identificativa de cada solicitud, consulta o incidencia, entregada al cliente al inicio.	Formularios 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, también en chat y WhatsApp.	Depende del canal
✗	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) con hora de entrada y de cierre, también para las consultas fuera de horario.	Sin canal declarado
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Solo en horario de asesores
?	Atención en lenguas cooficiales para quien escriba en ellas desde cualquier delegación.	No visible en las webs
?	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.	Sin evidencia pública

Numeración, antes del 17 de octubre: los 900 y las líneas geográficas de marcas y delegaciones sirven para atender; lo que cambia es la captación. Calificad con vuestra asesoría las llamadas de vuelta a solicitudes de la web, del chat y de campaña, 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 venta telefónica como el vuestro.

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 call center, de cada marca y de cada campus 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 número de marca y de delegación y devuelve la llamada a cada solicitud, siempre. Absorbe el pico de cada campaña y resuelve lo repetitivo (requisitos, precios, fechas) 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 asesor, al tutor o a la delegación 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 si el alumno escribe en ellas.	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 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 número de cada marca y de cada delegación, 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. Los 900 y los geográficos, para atender.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás de cada marca y del call center

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

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

Resto de marcas y delegaciones, campus virtuales, política de atención del grupo, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con una solicitud real de Grupo Northius

30 minutos, con vuestro catálogo y vuestro proceso de venta. Sin compromiso. Datos en la UE, numeración conservada.

vidiv.com/sectores/educacion/grupo-northius/
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 Northius · northius.com, ceac.es, campustraining.es, deustoformacion.com, deustosalud.com, tokioschool.com y oposicionesflou.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 Grupo Northius y a sus sociedades.