

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

SEAS 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 SEAS capta, admite y acompaña a su alumnado 100 % online en másteres, FP, EFAD y formación para empresas, y qué hay que poder demostrar antes de que acabe el plazo de adaptación.

Preparada para
**Dirección · SEAS, Estudios
Superiores Abiertos**

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 os alcanzan los umbrales de tamaño, obliga en toda vuestra relación con el alumnado que sea persona consumidora en España.

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

Un «Quiero informarme» en cada uno de los más de 200 programas, y un orientador docente que devuelve la llamada.

Un único 976 700 660 y un WhatsApp en un móvil, el +34 699 472 834, para todas las líneas.

Admisiones telefónicas para FP y para empresas, con seguimiento de la matrícula.

Venta a particulares: títulos propios de la Universidad San Jorge, ciclos de FP online y cursos de EFAD.

Campus virtual propio y 26 centros examinadores en todas las comunidades, con alumnado de varios continentes.

DÓNDE SE CRUZA CON LA LEY

El plazo empieza cuando el interesado escribe, no cuando alguien lo lee (art. 17), y cada solicitud necesita clave y justificante (arts. 11 y 12).

Atención por el mismo canal en que se inició la relación (art. 7.1) y coste no superior al de un fijo (art. 10). Desde el 17 de octubre, lo comercial, solo en 400.

El 95 % de las llamadas, atendidas en menos de tres minutos de media (art. 10), con los picos de inicio de curso dentro.

Relación de consumo cuando paga el alumno. Quejas resueltas en quince días hábiles y las de facturación en cinco (art. 17).

Cada incidencia con plazo y grabación o transcripción (arts. 12 y 17), y respuesta en la lengua de la consulta, también cooficial (art. 7.2).

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 y se computa en el grupo. SEAS forma parte del Grupo San Valero, que declara 1.200 empleados: si ese perímetro computa como grupo, el encaje es probable, pero es una lectura desde fuera. El alumno que paga su máster o su ciclo es consumidor; la bonificada que contrata una empresa y Amazon Career Choice, que paga el empleador, en principio no. 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 · FORMULARIO WEB

«Quiero informarme» en más de 200 programas

Cada ficha de máster, diploma, experto, curso o ciclo abre el mismo formulario: nombre, país, teléfono, correo y edad. Después, un orientador docente asesora sobre programa, metodología y ventajas económicas.

LO QUE EXIGE LA LEY

Canal electrónico con clave identificativa de cada consulta (art. 11) y justificante en soporte duradero (art. 12). El plazo arranca cuando el interesado escribe (art. 17).

RIESGO

Sin acuse con clave ni hora de entrada, no se puede demostrar cuándo entró la solicitud ni cuándo se atendió. Y la que entra un viernes por la tarde espera al lunes.

QUÉ HACER

Acuse automático con clave y hora al enviar el formulario, reparto por línea y área, y llamada del agente antes de cinco minutos.

SEÑAL 02 · NUMERACIÓN

Un 976 para todo y el WhatsApp en un móvil

El 976 700 660 figura en la cabecera, en contacto y en la política de privacidad; el +34 699 472 834, en la cabecera y en el botón de WhatsApp. Másteres, FP, EFAD y empresas comparten los dos.

LO QUE EXIGE LA LEY

Atención por el mismo canal en que se inició la relación (art. 7.1). Coste no superior al de un fijo (art. 10). Desde el 17 de octubre de 2026, llamadas comerciales solo desde el rango 400.

RIESGO

Si el móvil recibe llamadas de atención, su coste puede superar el de un fijo. Y si las llamadas de vuelta a solicitudes califican como comerciales y salen desde el 976 o desde un móvil, dejan de llegar.

QUÉ HACER ANTES DEL 17 DE OCTUBRE

Que la asesoría califique las llamadas de vuelta a solicitudes y, si procede, alta en el 400. El 976 sigue para atender; el WhatsApp, como canal de entrada con clave y justificante.

SEÑAL 03 · ADMISIONES

Admisiones telefónicas para FP y para empresas

Dos admisiones con preguntas distintas: acceso, documentación y exámenes en los ciclos con Centro San Valero y CPA Online; crédito de FUNDAE, trámites y participantes en la formación para empresas.

LO QUE EXIGE LA LEY

El 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, de media (art. 10), y atención personalizada por una persona siempre que se pida (art. 8).

RIESGO

El inicio de curso junta en las mismas semanas la matrícula de FP, la de másteres y la bonificada. La media se mide con esos picos dentro, y el seguimiento de matrícula compite con las entrantes.

QUÉ HACER

Un agente que descuelgue al primer tono, cualifique y haga el seguimiento de matrícula, con un equipo dimensionado para lo que deriva. La admisión de empresas, medida aparte: no es consumo.

SEÑAL 04 · VENTA A PARTICULARES

Másteres, ciclos y cursos que paga el alumno

Títulos propios de la Universidad San Jorge (Máster de Formación Permanente, 60 ECTS; Diploma de Especialización, 59 ECTS), Ciclos de Grado Superior online y cursos de EFAD, con ventajas económicas que explica el orientador. Cuando paga un particular, es relación de consumo.

LO QUE EXIGE LA LEY

Quejas y reclamaciones resueltas en quince días hábiles, y en cinco si son de facturación (art. 17). Atención personalizada por una persona siempre que se pida (art. 8).

RIESGO

Pagos, descuentos, bajas y cambios de nivel son justo las consultas que abren expediente. Sin clave ni hora de cierre, los cinco días no se pueden acreditar.

QUÉ HACER

Tipificar las consultas de pagos y facturación para que abran su propio reloj de cinco días, con paso a una persona de administración cuando se pida.

SEÑAL 05 · CAMPUS Y EXÁMENES

Campus virtual propio y 26 centros examinadores

Un campus desarrollado por SEAS con profesores, coordinadores y tutores; exámenes presenciales de FP en junio y septiembre en todas las comunidades, de La Coruña a Palma de Mallorca, y alumnado de varios continentes.

LO QUE EXIGE LA LEY

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

RIESGO

Las incidencias resueltas por correo o en el foro con el tutor no tienen clave ni plazo acreditable. Un alumno de Barcelona, Bilbao o Vigo puede escribir en su lengua, y el de fuera de España se mezcla en las métricas.

QUÉ HACER

Un canal de campus con clave y justificante que resuelva lo repetitivo (accesos, exámenes, certificados) y escale al tutor, con métricas separadas para España.

SEÑAL 06 · ESTRUCTURA DE GRUPO

Una S.A.U. dentro de un grupo de 1.200 empleados

SEAS, Estudios Superiores Abiertos S.A.U. es el centro online del Grupo San Valero, que declara 1.200 empleados y más de 17.000 alumnos. Además, SEAS forma para empresas, para Amazon Career Choice, para Endesa y con el INAEM.

LO QUE EXIGE LA LEY

Los umbrales se computan en el grupo (art. 2), y la ley solo obliga en relación de consumo. Formación del personal (art. 9), evaluación anual y auditoría ENAC (arts. 21 y 22).

RIESGO

Si la ley os alcanza, la inspección mira al grupo. Y si la bonificada, Career Choice y los planes del INAEM se miden junto al alumno que paga, las métricas no dicen lo que tienen que decir.

QUÉ HACER

Confirmar con la asesoría el encaje del grupo y qué programas son consumo; si aplica, una política de atención única con métricas por línea y por financiador.

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, mes a mes.	Sin sistema común visible
✕	Tiempo medio de respuesta por línea, canal y franja, con los picos de inicio de curso incluidos.	976, WhatsApp y formulario
?	Coste de la llamada de atención no superior al de un fijo.	976 geográfico; WhatsApp en móvil
?	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 el móvil
✕	Plazos de resolución de quejas (15 días hábiles) y de facturación (5), con hora de entrada y de cierre.	Sin canal de quejas visible
?	Salida a una persona disponible desde el menú principal y en cualquier momento, sin cortes por espera.	Depende del canal
?	Atención en lenguas cooficiales para el alumnado de otras comunidades.	Web solo en castellano
?	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.	Distinta de ISO 9001 y 27001

Numeración, antes del 17 de octubre: el 976 700 660 sirve para atender; lo que cambia es la captación. Calificad con vuestra asesoría las llamadas de vuelta a solicitudes de máster, FP y EFAD, dad de alta el rango 400 si procede y no las hagáis desde el móvil del WhatsApp. Es la fecha más cercana, y cae en plena campaña del curso 2026-2027.

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 del formulario, el 976, el WhatsApp y el campus, 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 y devuelve la llamada a cada solicitud, siempre. Absorbe el pico de cada inicio de curso y resuelve lo repetitivo (acceso, bonificación, 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 orientador docente, al tutor o a administración 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 catalán, euskera, gallego o valenciano para el alumnado de cada comunidad.	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 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 976 700 660 y el WhatsApp, 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 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 por líneas y campañas
--	--	--	---------------------------------	---

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 del grupo y qué líneas son consumo, calificar las llamadas a solicitudes y dar de alta el 400 si procede. El 976, para atender.

OCTUBRE – NOVIEMBRE

Un sistema detrás del formulario, el 976 y el WhatsApp

Medición común, clave y justificante en cada solicitud, canal electrónico declarado. Piloto con los másteres de Automatización y las admisiones de FP.

ANTES DEL 28 DE DICIEMBRE

Extender, documentar y auditar

EFAD, empresas y campus, política de atención del grupo, formación acreditada y contratación de la auditoría ENAC.

SIGUIENTE PASO CON VIDIV

Os enseñamos un agente entrenado con un programa real de SEAS

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

vidiv.com/sectores/educacion/seas/
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 SEAS · seas.es y gruposanvalero.es (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 SEAS y al Grupo San Valero.