

AIR de impacto moderado con análisis de impacto en la competencia

Dependencia u organismo descentralizado

Dirección General de Normas

Título de la regulación

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-237-SE-2021 "SERVICIOS EDUCATIVOS-DISPOSICIONES DE CARÁCTER COMERCIAL A LAS QUE SE SUJETARÁN LOS PARTICULARES QUE PRESTEN SERVICIO DEL TIPO DE EDUCACIÓN BÁSICA"

Editor: Alfonso Guati Rojo Sánchez

Punto de contacto: Diógenes Hernández Chávez

Cargo: Jefatura

Teléfono: 57299100 Ext. 13217

Correo electrónico: diogenes.hernandez@economia.gob.mx

Indique el (los) supuesto (s) de calidad para la emisión de regulación en términos del artículo 3 del Acuerdo de Calidad Regulatoria

Es un instrumento que se deriva de una obligación específica establecida alguna ley, reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición de carácter general expedidos por el Titular del Ejecutivo Federal

Si No

Es un instrumento que se deriva de un compromiso internacional

Si No

Es un instrumento que representa beneficios notoriamente superiores a sus costos en términos de la competitividad y eficiencia de los mercados

Si No

Se trata de un anteproyecto que será expedido por el Titular del Ejecutivo Federal, por lo que no es aplicable el Acuerdo de Calidad Regulatoria

Si No

Brinde la justificación por la que el (los) supuesto (s) de calidad anteriormente señalado (s) es (son) aplicable (s) al anteproyecto

Brinde la justificación por la que el (los) supuesto (s) de calidad anteriormente señalado (s) es (son) aplicable (s) al anteproyecto

El Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (Acuerdo Presidencial) contiene los supuestos de calidad. En particular el Artículo Tercero en la fracción II señala:

II. Con la expedición del acto administrativo de carácter general, la dependencia u organismo descentralizado cumpla con una obligación establecida en ley, así como en reglamento, decreto, acuerdo u otra disposición de carácter general expedidos por el Titular del Ejecutivo Federal

Al respecto, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 34, fracciones II, VIII y XIII señala lo siguiente:

Artículo 34.- A la Secretaría de Economía corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

[...]

II.- Regular, promover y vigilar la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios;

[...]

VIII.- Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor;

[...]

XIII.- Establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial; así como las normas y especificaciones industriales;”

Por su parte el Reglamento Interior de la Secretaría de Economía menciona en su artículo 36:

ARTÍCULO 36.- La Dirección General de Normas tiene las atribuciones siguientes:

[...]

IX. Elaborar, expedir, revisar, modificar, cancelar y difundir las normas oficiales mexicanas y Estándares en el ámbito de competencia de la Secretaría y coordinarse con otras Autoridades Normalizadoras para la elaboración conjunta de normas oficiales mexicanas;

La Ley Federal de Metrología y Normalización (LFMN), en su artículo 38 señala lo siguiente:

Artículo 38. Corresponde a las dependencias según su ámbito de competencia:

[...]

II. Expedir normas oficiales mexicanas en las materias relacionadas con sus atribuciones y determinar su fecha de entrada en vigor;

[...]

XII. Las demás facultades que le confiera la presente Ley y su reglamento.

Además de lo señalado por el artículo 38 en la fracción II, el artículo 39 de la LFMN señala que:

Artículo 39. Corresponde a la Secretaría, además de lo establecido en el artículo anterior:

[...]

V. Expedir las normas oficiales mexicanas a que se refieren las fracciones I a IV, VIII, IX, XII, XV y XVIII del artículo 40 de la presente Ley, en las áreas de su competencia [...]

Sin menoscabo de lo anterior, la Ley de la Infraestructura de la Calidad menciona lo siguiente:

Artículo 3. Las Autoridades Normalizadoras están obligadas a procurar políticas públicas que contribuyan a la modernización del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, a impulsar una adecuada infraestructura de la calidad que permita estimular el crecimiento de la industria, así como a la consecución de los diversos objetivos legítimos de interés público previstos en esta Ley. Además de las facultades expresamente conferidas en la presente Ley

y en su Reglamento, las Autoridades Normalizadoras cuentan con las siguientes atribuciones:

[...]

IX. Expedir Normas Oficiales Mexicanas en las materias relacionadas con sus atribuciones, determinar su fecha de entrada en vigor y verificar su cumplimiento;

Asimismo, el artículo cuarto transitorio de la Ley de la Infraestructura de la Calidad señala:

CUARTO. Las Propuestas, Anteproyectos y Proyectos de Normas Oficiales Mexicanas y Estándares que a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto se encuentren en trámite y que no hayan sido publicados, deberán ajustarse a lo dispuesto por las Ley Federal sobre Metrología y Normalización, su Reglamento y demás disposiciones secundarias vigentes al momento de su elaboración y hasta su conclusión.

De lo anterior se desprende que, en términos de lo dispuesto por el marco jurídico enunciado, esta Dependencia cuenta con facultades suficientes para la emisión de la P Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”. Por lo señalado, se cumple con el supuesto de la fracción II del Artículo Tercero del Acuerdo Presidencial.

Por lo que respecta a la fracción V del Acuerdo Presidencial que señala:

V. Los beneficios aportados por el acto administrativo de carácter general, en términos de competitividad y funcionamiento eficiente de los mercados, entre otros, sean superiores a los costos de su cumplimiento por parte de los particulares

Al respecto, en el presente Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) en el Apartado III, subapartado D, numeral 11 se realiza la comprobación de que los beneficios aportados por la propuesta regulatoria son superiores a los costos que supone por lo que se considera como social y económicamente viable pues se trata de una medida costo-eficiente y costo-efectiva.

En suma, la propuesta regulatoria cumple con los requerimientos relacionados con la justificación de los supuestos estipulados en el artículo tercero del Acuerdo Presidencial. Asimismo, a continuación, se presentan los argumentos relacionados con el cumplimiento del requerimiento de simplificación regulatoria.

Consideraciones respecto al requerimiento de simplificación regulatoria

El requerimiento de simplificación regulatoria se encuentra estipulado en el marco jurídico vigente¹ y corresponde a la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (Comisión) evaluar y, en su caso, dar por atendido este requerimiento en la expedición de, en este caso, el proyecto de norma oficial mexicana (propuesta regulatoria). La propuesta, en tanto regulación técnica, tiene como una de sus finalidades, atender los problemas que afectan los objetivos legítimos de interés público² y la consecución de tal meta se encuentra armonizada con encontrar el máximo bienestar para la sociedad³, fomentar la competitividad y el funcionamiento eficiente de los mercados⁴. En este sentido, es posible señalar que dichos objetivos de la propuesta regulatoria se encuentran alineados a los objetivos de mejora regulatoria.

Es indispensable considerar que la problemática constituye, en términos económicos, una carga negativa tanto para consumidores como para los prestadores de servicios educativos. Estos últimos son considerados los sujetos regulados. En la situación actual⁵, estos incurren en costos directos promedios mínimos anuales del orden de 14 millones 499 mil pesos asociados a sueldos por la resolución de quejas. Por su parte, la propuesta regulatoria contempla 6 millones 857 mil 269.7 pesos de costos medios anuales⁶. El resultado de restar los costos actuales con los costos de la propuesta regulatoria arroja el ahorro neto en costos por 7 millones 641 mil 730.3 pesos anuales que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1 Ahorro neto en costos para los particulares

Concepto	Cantidad
Costos promedio actuales	14,499,000.0
Costos promedio propuesta regulatoria	6,857,269.7
Ahorro neto en costos	7,641,730.3

Fuente: elaboración propia

¹ Como antecedente, se tiene la exigibilidad del cumplimiento del requerimiento de simplificación, por parte de la autoridad de mejora regulatoria, a través de lo estipulado por el artículo 78 de la Ley general de Mejora Regulatoria y del artículo quinto del *Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo*. Al respecto, uno u otro ordenamiento, han sido utilizados y aceptados para acreditar el cumplimiento de dicho requisito de simplificación.

² Hoy día estos intereses legítimos de interés público ya se encuentran reflejados en Ley de Infraestructura de la Calidad, Artículo 10.

³ Ley General de Mejora Regulatoria, Artículo 8 f.I

⁴ Ley General de Mejora Regulatoria, Artículo 7 f.IX y X.

⁵ La forma en que se estimaron estos costos se encuentra detallada en el numeral 2 del presente documento, en particular, en el sub apartado referente a "Fallas en el mercado de servicios educativos y su impacto económico". En términos generales se realiza la estimación con base en los recursos humanos que tienen que asignar los prestadores de servicios educativos en la resolución de las quejas interpuestas, tomando en consideración tiempos mínimos que ha implicado su conclusión. Al respecto se estimaron bajo el supuesto (conservador) que tuvieran que destinar al menos tres meses en resolver una queja (históricamente ha llevado más de cinco meses para los casos concluidos, por no mencionar casos que desde 2011, por ejemplo, siguen activos) por medio de los servicios de un profesional en derecho que tiene un ingreso medio de 13,500 pesos mensuales, de acuerdo con el mercado laboral en México, así como diversas fuentes como el Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. El valor monetario del tiempo de dicho profesional se ubicaría en 40,500 pesos, es decir, corresponde al monto que debería desembolsar una unidad económica para atender una queja. Dicho monto unitario, multiplicado por las 358 quejas registradas en el sector objeto de la regulación arrojan los 14 millones 499 mil pesos.

⁶ Estos costos se encuentran debidamente detallados en el apartado III, subapartado D, numeral 10 del presente documento.

Estos ahorros netos en costos comprueban que la propuesta regulatoria cumple con el requerimiento de simplificación regulatoria contemplado en el artículo 78 de la LGMR al reducir los costos en que incurren los particulares por el monto señalado, es decir, por más de 7.64 millones de pesos.

A lo largo del presente documento, se detalló que la situación actual no es deseable (en particular en el en el numeral 2), ni para consumidores, ni para los oferentes de servicios educativos por las fuertes cargas económicas en que se traducen las diferencias entre estos agentes. En el Apartado III, subapartado D del presente documento se identificaron los beneficios directos para los prestadores de servicios educativos y en el Anexo VII.1 Análisis de costos y beneficios para el sector regulado se detalló que existe una situación positiva para dicho sector.

En este sentido, es posible afirmar que existe situación de mejora sustantiva para los agentes que intervienen en el sector regulado, con lo que es posible cumplir con el principio de mejora regulatoria referente a buscar el máximo bienestar social toda vez que la presente propuesta cumple con los objetivos de mejora regulatoria en cuanto a la factibilidad económica y social ya que se demuestra que es costo-eficiente y costo-efectiva.

Con lo expuesto en el presente apartado esta Dependencia aporta elementos que permiten cumplir con el requerimiento de simplificación regulatoria previsto en el marco vigente. Se pone a disposición esta información para que la Comisión, de acuerdo con sus atribuciones⁷ pueda manifestarse en favor en cuanto al cumplimiento del requerimiento de simplificación regulatoria.

⁷ Ley General de Mejora Regulatoria, Artículo 27 f.V

Apartado I.- Definición del problema y objetivos generales de la regulación

1. Describa los objetivos generales de la regulación propuesta.

La presente propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, establece las disposiciones y requisitos mínimos de carácter comercial a las que se sujetarán todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica, esto es, del nivel inicial, preescolar, primaria, y secundaria, que lo ofrezcan e impartan a cambio de una contraprestación económica, con autorización expresa de las autoridades educativas, en los diferentes niveles, modalidades y opciones educativas. También define los derechos y obligaciones de los usuarios que contraten dichos servicios, procurando la equidad en las relaciones entre particulares prestadores del servicio educativo y usuarios bajo los principios de certeza, buena fe y seguridad jurídica.

Asimismo, se debe salvaguardar el derecho de los usuarios con la finalidad de no afectar, por causas económicas o comerciales, la continuidad de sus estudios y la certificación de los estudios realizados. Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia general para todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica en la República Mexicana.

La propuesta regulatoria, al constituirse como una Norma Oficial Mexicana, es de observancia general para los proveedores que presten servicios educativos en los términos señalados por el objetivo y campo de aplicación.

En el presente documento, en el numeral 2, se detalla la problemática relacionada con asimetrías de información y mercados ineficientes que derivan en transacciones inequitativas. La materialización de tal situación se encuentra en las quejas que los consumidores interponen ante la Procuraduría Federal del Consumidor. La propuesta regulatoria pretende mitigar y prevenir las diferencias entre las partes involucradas en el sector regulado, es decir las quejas ya que tienen un impacto negativo tanto para consumidores como para prestadores de servicios. Con ello se espera corregir los fallos de mercado enunciados y contribuir a mejorar el nivel educativo de la población que utiliza estos servicios educativos.

2. Describa la problemática o situación que da origen a la intervención gubernamental a través de la regulación propuesta.

En la prestación de los servicios educativos se deben de observar y aplicar las disposiciones previstas en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Educación y las Leyes de educación de las entidades federativas, Reglamentos y normatividad vigente emitidas por las autoridades educativas en el ámbito de sus respectivas competencias. Siendo las Autoridades Educativas las competentes y encargadas de verificar su cumplimiento. Los aspectos comerciales de la prestación del servicio educativo se regirán por la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento, la presente propuesta regulatoria y demás disposiciones aplicables. A continuación, se muestra la descripción de aspectos relevantes tales como la producción de servicios educativos, tanto en general como en el sector regulado, la materialización en quejas de las diferencias entre los consumidores y prestadores de servicios educativos, así como los fallos en este mercado y su impacto económico. De esta forma, se detalla la importancia del sector regulado y la necesidad de la intervención del estado.

Producción de servicios educativos

El sector educativo en nuestro país forma parte de las actividades terciarias o sector servicios. Del primer trimestre de 2010 al cuarto trimestre de 2019, el valor de los servicios educativos pasó de 526 mil 18 millones de pesos a 931 mil 434 millones de pesos. En tanto que el Producto Interno Bruto (PIB) de las actividades terciarias pasó de los más de 7.63 billones de pesos a los más de 15.91 billones de pesos, respectivamente. Los servicios educativos representaron, en promedio, poco más

del 6% del PIB. En la Tabla 2 se muestra en detalle lo anteriormente señalado. Por su parte, la evolución de estas variables, se denota en la Gráfica 1.

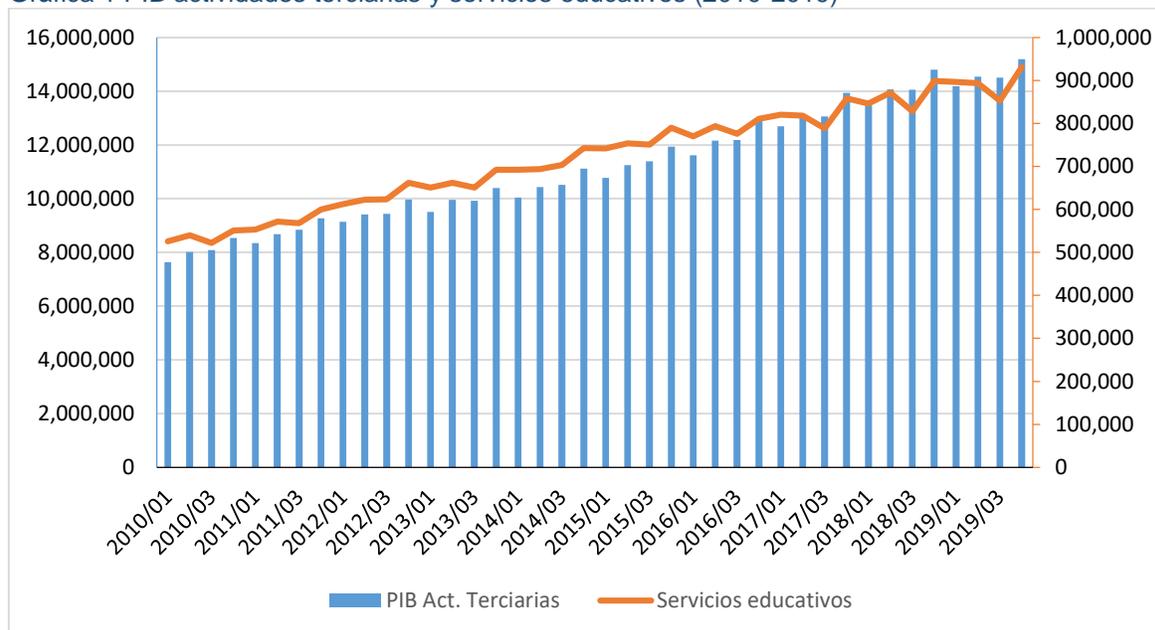
En términos anuales, en la Tabla 3 se muestra el promedio anual del PIB terciario y de los servicios educativos. Entre 2010 y 2019, de forma general, el PIB terciario registró un promedio anual del orden de los 11.29 billones de pesos y una tasa media de crecimiento del 6.8%, en tanto que los servicios educativos registraron una media anual en torno a los 723 mil 325 millones de pesos con una tasa media de crecimiento del 5.9% anual.

Tabla 2 PIB terciario, Servicios educativos (trimestral, mill. de pesos corrientes) absolutos y como % del PIB

Periodo	PIB Act. Terciarias	Servicios educativos	Serv. Ed. % PIB
2010/01	7,634,777	526,018	6.89%
2010/02	8,018,006	540,015	6.74%
2010/03	8,087,637	522,327	6.46%
2010/04	8,532,867	550,814	6.46%
2011/01	8,344,156	552,988	6.63%
2011/02	8,683,193	571,695	6.58%
2011/03	8,844,086	567,726	6.42%
2011/04	9,274,600	600,050	6.47%
2012/01	9,143,706	612,313	6.70%
2012/02	9,410,162	623,079	6.62%
2012/03	9,432,473	623,692	6.61%
2012/04	9,974,528	662,103	6.64%
2013/01	9,504,605	650,521	6.84%
2013/02	9,958,281	661,996	6.65%
2013/03	9,920,996	651,057	6.56%
2013/04	10,401,725	692,551	6.66%
2014/01	10,038,910	692,352	6.90%
2014/02	10,434,698	693,690	6.65%
2014/03	10,515,979	703,382	6.69%
2014/04	11,116,397	742,615	6.68%
2015/01	10,770,587	742,162	6.89%
2015/02	11,252,587	753,955	6.70%
2015/03	11,387,252	750,971	6.59%
2015/04	11,938,788	790,220	6.62%
2016/01	11,616,295	770,182	6.63%
2016/02	12,159,929	793,426	6.52%
2016/03	12,188,805	775,634	6.36%
2016/04	12,958,312	810,727	6.26%
2017/01	12,694,651	820,613	6.46%
2017/02	13,077,981	817,979	6.25%
2017/03	13,056,581	788,579	6.04%
2017/04	13,941,404	858,428	6.16%
2018/01	13,475,240	846,203	6.28%
2018/02	14,067,866	871,376	6.19%
2018/03	14,058,103	828,437	5.89%
2018/04	14,800,221	898,671	6.07%
2019/01	14,181,885	896,631	6.32%
2019/02	14,546,625	893,759	6.14%
2019/03	14,508,963	852,622	5.88%
2019/04	15,191,469	931,434	6.13%

Fuente: BIE, INEGI

Gráfica 1 PIB actividades terciarias y servicios educativos (2010-2019)



Fuente: elaboración propia con datos de INEGI, BIE

Tabla 3 PIB terciario, Servicios educativos (anual, mil. de pesos corrientes) absolutos y variación %

Periodo	PIB terciario	Servicios educativos	Var. PIB terciario	Var. Serv. Educativos
2010	8,068,322	534,794		
2011	8,786,509	573,115	8.9%	7.2%
2012	9,490,217	630,297	8.0%	10.0%
2013	9,946,402	664,031	4.8%	5.4%
2014	10,526,496	708,010	5.8%	6.6%
2015	11,337,303	759,327	7.7%	7.2%
2016	12,230,835	787,492	7.9%	3.7%
2017	13,192,654	821,400	7.9%	4.3%
2018	14,100,357	861,172	6.9%	4.8%
2019	14,607,235	893,612	3.6%	3.8%
Promedio	11,228,633	723,325	6.8%	5.9%

Fuente: BIE, INEGI

En este sector de servicios educativos, además de escuelas de nivel básico (preescolar, primaria, secundaria), medio y superior, se tienen registradas aquellas que combinan diferentes niveles educativos, además, escuelas de idiomas, de arte, de deporte, entre otras. De acuerdo con el Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENUE), en total se tienen registradas 47 mil 547 unidades económicas de las cuales, el sector objeto de la regulación, abarca 13 mil 789; esto se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4 Unidades económicas por tipo de servicio educativo prestado

Tipo de centro educativo	Unidades económicas
Escuelas de educación preescolar	9,612
Escuelas de educación primaria	3,232
Escuelas de educación secundaria general	853
Escuelas de educación secundaria técnica	92
Resto de centros educativos	33,758
Total	47,547

Fuente: DENUE

Servicios en centros educativos de nivel básico

En la *Encuesta sobre precios y características del servicio en escuelas privadas de nivel preescolar, primaria y secundaria*, de La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), realizada entre junio y agosto de 2019, tuvo como objetivo conocer el perfil de los servicios otorgados por las escuelas privadas, entre los que se destacan el precio de la colegiatura e inscripción; también considera servicios adicionales como transporte, horario extendido, entre otros. El tamaño de la muestra fue de 1,036 planteles de los cuales 365 fueron de nivel preescolar, 483 de nivel primaria y 188 de nivel secundaria.

Colegiaturas

En cuanto a colegiaturas, la encuesta se enfocó en identificar, mediante la clasificación dentro de un rango mínimo y máximo, los precios de los servicios. Las colegiaturas, para el caso de escuelas en nivel preescolar, el rango en que se concentró la mayor cantidad de escuelas, unas 266 (72.9%), fue entre 10 y 35 mil pesos anuales, lo que equivale a un promedio anual de 22.5 mil pesos, esto es, unos 1,875 pesos mensuales. Dentro del rango de más de 53 mil y hasta sesenta mil pesos anuales, se ubicaron 75 escuelas (el 20.5%); en el rango de más de 60 mil y hasta 85 mil, se ubicó el 4.7%, es decir, 17 escuelas; para el rango de más de 85 mil y hasta 110 mil pesos anuales solo se ubicaron 4 escuela; por último, entre las colegiaturas de más de 110 mil y hasta 135 mil pesos anuales, solo se ubicaron 3 escuelas. Lo anterior se describe con precisión en la Tabla 5.

Tabla 5 Colegiaturas para nivel preescolar y distribución porcentual

Mínimo	Máximo	Promedio anual	Promedio mensual	Porcentaje	Cantidad
10,000	35,000	22,500.0	1,875.0	72.90%	266
35,001	60,000	47,500.5	3,958.4	20.50%	75
60,001	85,000	72,500.5	6,041.7	4.70%	17
85,001	110,000	97,500.5	8,125.0	1.10%	4
110,001	135,000	122,500.5	10,208.4	0.80%	3
Total		72,500.4	6,041.7	100%	365

Fuente: PROFECO

Para el caso de escuelas de nivel primaria, 249 de ellas, el 51.6%, se concentraron en el rango de colegiaturas entre 10 mil y hasta 35 mil, es decir, una media de 22.5 mil pesos anuales. En segundo lugar, el 36.9% de las escuelas encuestadas (178) se ubicaron en el rango de más 35 mil a los 60 mil pesos (una media anual de 47.5 mil pesos); entre ambos rangos, concentran más del 88% del total; el 6.8%, es decir, 33 escuelas se ubicaron en el siguiente rango de más de 60 mil y hasta 85 mil pesos anuales; por último, las diez restantes escuelas, alrededor del 2%, se ubicaron en rangos que superaron los 110 mil pesos de colegiaturas anuales. El detalle se encuentra en la Tabla 6 .

Tabla 6 Colegiaturas para nivel primaria y distribución porcentual

Mínimo	Máximo	Promedio anual	Promedio mensual	Porcentaje	Cantidad
10,000	35,000	22,500.0	1,875.0	51.6%	249
35,001	60,000	47,500.5	3,958.4	36.9%	178
60,001	85,000	72,500.5	6,041.7	6.8%	33
85,001	110,000	97,500.5	8,125.0	2.7%	13
110,001	135,000	122,500.5	10,208.4	1.0%	5
135,001	160,000	147,500.5	12,291.7	0.2%	1
160,001	185,000	172,500.5	14,375.0	0.6%	3
185,001	210,000	197,500.5	16,458.4	0.0%	0
210,001	250,000	230,000.5	19,166.7	0.2%	1
Total		123,333.8	10,277.8	100.0%	483

Fuente: PROFECO

Las escuelas de nivel secundaria registraron la mayor concentración (46.8%, 88 escuelas) de sus colegiaturas en el rango de más de 35 mil y hasta 60 mil pesos anuales, es decir, una media de 47.5 mil pesos anuales. En segundo lugar, el 26% de las escuelas encuestadas (unas 49) se ubicaron en el rango de 10 a 35 mil pesos, una media anual de 22.5 mil pesos. El tercer lugar, 31 escuelas (el 16.5%) se ubicaron en el rango de más de 60 y hasta 85 mil pesos; las restantes 20 escuelas se ubicaron en rangos superiores a 110 mil pesos anuales. El detalle se encuentra en la Tabla 7 .

Tabla 7 Colegiaturas para nivel secundaria y distribución porcentual

Mínimo	Máximo	Promedio anual	Promedio mensual	Porcentaje	Cantidad
10,000	35,000	22,500.0	1,875.0	26.10%	49
35,001	60,000	47,500.5	3,958.4	46.80%	88
60,001	85,000	72,500.5	6,041.7	16.50%	31
85,001	110,000	97,500.5	8,125.0	5.90%	11
110,001	135,000	122,500.5	10,208.4	1.10%	2
135,001	160,000	147,500.5	12,291.7	1.60%	3
160,001	185,000	172,500.5	14,375.0	1.10%	2
185,001	210,000	197,500.5	16,458.4	1.10%	2
210,001	250,000	230,000.5	19,166.7	0.00%	0
Total		123,333.8	10,277.8	100%	188

Fuente: PROFECO

Para cada nivel educativo, se señaló el precio medio anual de la colegiatura de acuerdo con los rangos específicos en la Tabla 4, Tabla 5 y en la Tabla 6. En la última fila, para el caso del precio de la colegiatura, se muestra el promedio simple o aritmético. No obstante, vale la pena analizar el promedio ponderado de dichas colegiaturas. Este se obtiene de la sumatoria del producto del precio por el ponderador. En otras palabras, se obtiene de multiplicar el precio de la colegiatura por el porcentaje asociado al rango, por ejemplo, la colegiatura anual de 22.5 mil pesos se multiplica por el 72.9% (que corresponde a las escuelas que se ubicaron en ese rango) lo que arroja un precio ponderado de 16.4 mil pesos. Lo mismo ocurre con los siguientes precios. La sumatoria de los precios individuales ponderados, arroja el precio global para cada nivel educativo. Para el caso del nivel preescolar, el precio ponderado anual de la colegiatura asciende a 31,600 pesos; para el caso de nivel primaria, el precio ponderado anual es de 39,715 y para el caso de secundaria de 53,595 pesos. Esto se muestra en la última fila de la Tabla 7. La fórmula con la que se obtiene es:

$$\bar{x} = \sum_{i=1}^n x_i * w_i$$

Donde:

\bar{x} : precio promedio ponderado

x_i : precio de la colegiatura i

w_i : ponderador i , porcentaje de escuelas asociadas a la colegiatura i

Tabla 8 Precios medios y ponderados anuales de colegiaturas por nivel educativo

Preescolar anual	Preescolar %	Preescolar ponderado	Primaria anual	Primaria %	Primaria ponderado	Secundaria anual	Secundaria %	Secundaria ponderado
22,500	72.9%	16,402.5	22,500	51.6%	11,610.0	22,500	26.1%	5,872.5
47,501	20.5%	9,737.6	47,501	36.9%	17,527.7	47,501	46.8%	22,230.2
72,501	4.7%	3,407.5	72,501	6.8%	4,930.0	72,501	16.5%	11,962.6
97,501	1.1%	1,072.5	97,501	2.7%	2,632.5	97,501	5.9%	5,752.5
122,501	0.8%	980.0	122,501	1.0%	1,225.0	122,501	1.1%	1,347.5
			147,501	0.2%	295.0	147,501	1.6%	2,360.0
			172,501	0.6%	1,035.0	172,501	1.1%	1,897.5
			197,501	0.0%	0.0	197,501	1.1%	2,172.5
			230,001	0.2%	460.0	230,001	0.0%	0.0
Promedio ponderado		31,600.1			39,715.2			53,595.4

Fuente: elaboración propia con información de PROFECO

Inscripción o pago inicial

En cuanto a los precios para inscripciones de nivel preescolar, dentro del rango de más de mil pesos y hasta 2 mil 500 pesos, (una media de 1,750 pesos) se concentró el 37.5% de las escuelas (alrededor de 137), en el rango de más de 2 mil 500 y hasta 4 mil pesos (una media de 3,250) se concentró el 21.1% y en el rango de más de 500 y hasta mil pesos (una media de 750 pesos) el 16.2%, 77 y 59 escuelas respectivamente. El resto de rangos y concentrados se detallan con precisión en la Tabla 9.

Tabla 9 Inscripción o pago inicial para nivel preescolar y distribución porcentual

Mínimo	Máximo	Promedio	Porcentaje	Cantidad
150	500	325.0	3.3%	12
501	1,000	750.5	16.2%	59
1,001	2,500	1,750.5	37.5%	137
2,501	4,000	3,250.5	21.1%	77
4,001	6,500	5,250.5	8.2%	30
10,001	12,500	11,250.5	3.3%	12
12,501	15,000	13,750.5	1.4%	5
15,001	17,500	16,250.5	1.4%	5
17,501	20,000	18,750.5	0.0%	0
20,001	40,000	30,000.5	1.6%	6
40,001	80,000	60,000.5	0.5%	2
No específica			2.7%	10
No sabe			2.7%	10
Total		14,666.4	100%	365

Fuente: PROFECO

Tabla 10 Inscripción o pago inicial para nivel primaria y distribución porcentual

Mínimo	Máximo	Promedio	Porcentaje	Cantidad
150	1,000	575.0	0.8%	4
1,001	2,500	1,750.5	9.3%	45
2,501	5,000	3,750.5	35.0%	169
5,001	7,500	6,250.5	26.1%	126
7,501	10,000	8,750.5	11.2%	54
10,001	12,500	11,250.5	5.0%	24
12,501	15,000	13,750.5	2.1%	10
15,001	17,500	16,250.5	2.1%	10
17,501	20,000	18,750.5	1.2%	6
20,001	40,000	30,000.5	1.9%	9
40,001	80,000	60,000.5	0.2%	1
80,001	120,000	100,000.5	0.2%	1
No específica			2.5%	12
No sabe			2.5%	12
Total		22,590.0	100%	480

Fuente: PROFECO

En cuanto al nivel primaria el 35% de las escuelas (alrededor de 169) se ubicó en el rango de más de 2 mil 500 y hasta 5 mil pesos (una media de 3,750 pesos) de inscripción, seguido por el 26% (126 escuelas) en el rango de más de 5 mil y hasta 7 mil 500 pesos (una media de 6,250 pesos); el resto de la información para este nivel educativo se encuentra en la Tabla 10. En el nivel educativo secundaria, cerca de tres cuartas partes de escuelas se ubicaron en tres rangos: el 31.9% (60 escuelas) se concentró en el rango de más de 5 mil y hasta 7 mil 500 pesos (media de inscripción de 6,250 pesos), el 21.3% (40 escuelas) en el rango de más de 2 mil 500 y hasta 5 mil pesos (media

de 3,750 pesos), y el 17% (32 escuelas) en el rango de más de 7 mil 500 y hasta 10 mil pesos (media de 8,750 pesos) de inscripción; el resto de información para este nivel educativo se encuentra en la Tabla 11.

Tabla 11 Inscripción o pago inicial para nivel secundaria y distribución porcentual

Mínimo	Máximo	Promedio	Porcentaje	Cantidad
150	1,000	575.0	2.1%	4
1,001	2,500	1,750.5	3.2%	6
2,501	5,000	3,750.5	21.3%	40
5,001	7,500	6,250.5	31.9%	60
7,501	10,000	8,750.5	17.0%	32
10,001	12,500	11,250.5	6.9%	13
12,501	15,000	13,750.5	4.8%	9
15,001	17,500	16,250.5	3.7%	7
17,501	20,000	18,750.5	1.6%	3
20,001	40,000	30,000.5	2.1%	4
40,001	80,000	60,000.5	2.1%	4
80,001	120,000	100,000.5	0.5%	1
No especifica			0.5%	1
No sabe			2.1%	4
Total		22,590.0	100%	184

Fuente: PROFECO

Al igual que en el caso de las colegiaturas, para el caso de inscripción o pago inicial es posible obtener el precio promedio ponderado por nivel educativo, siguiendo el mismo procedimiento. Para el caso de preescolar, el precio promedio ponderado por inscripción asciende a 3,476.4 pesos, para nivel primaria, de 6,199 pesos y para el caso de secundaria es de 8,576 pesos. Lo anterior es posible observarlo en la Tabla 12 .

Tabla 12 Precios medios y ponderados por inscripción o pago inicial por nivel educativo

Preescolar anual	Preescolar %	Preescolar ponderado	Primaria anual	Primaria %	Primaria ponderado	Secundaria anual	Secundaria %	Secundaria ponderado
325	3.3%	10.7	575	0.8%	4.6	575	2.1%	12.1
751	16.2%	121.6	1,751	9.3%	162.8	1,751	3.2%	56.0
1,751	37.5%	656.4	3,751	35.0%	1,312.7	3,751	21.3%	798.9
3,251	21.1%	685.9	6,251	26.1%	1,631.4	6,251	31.9%	1,993.9
5,251	8.2%	430.5	8,751	11.2%	980.1	8,751	17.0%	1,487.6
11,251	3.3%	371.3	11,251	5.0%	562.5	11,251	6.9%	776.3
13,751	1.4%	192.5	13,751	2.1%	288.8	13,751	4.8%	660.0
16,251	1.4%	227.5	16,251	2.1%	341.3	16,251	3.7%	601.3
18,751	0.0%	0.0	18,751	1.2%	225.0	18,751	1.6%	300.0
30,001	1.6%	480.0	30,001	1.9%	570.0	30,001	2.1%	630.0
60,001	0.5%	300.0	60,001	0.2%	120.0	60,001	2.1%	1,260.0
Promedio ponderado		3,476.4			6,199.1			8,576.0

Fuente: elaboración propia con datos de PROFECO

Horario extendido

Por otra parte, se tienen registrados los precios por servicios de horario extendido para los diferentes niveles educativos. El nivel preescolar registró la mayor concentración, el 39.6% (88 escuelas) en una media anual de 1,750.5 pesos, seguido por el 21.2% (47 escuelas) en una media anual de 750.5 pesos, el resto tiene un peso relativamente inferior (ver Tabla 13). En el caso del nivel primaria, la mayor concentración, el 36.3% (110 escuelas), se presentó en la media anual de 1,750.5 pesos, le

siguió la media de 750.5 pesos en donde se concentró el 24.4% de las escuelas (ver Tabla 14). El caso del nivel secundaria presentó un comportamiento similar que los niveles previos en cuanto a concentración se refiere (ver Tabla 15).

Tabla 13 Precio por servicio de horario extendido nivel preescolar

Mínimo	Máximo	Promedio anual	Promedio mensual	Porcentaje	Cantidad
150	500	325.0	27.1	7.7%	17
501	1,000	750.5	62.5	21.2%	47
1,001	2,500	1,750.5	145.9	39.6%	88
2,501	4,000	3,250.5	270.9	10.4%	23
4,001	6,500	5,250.5	437.5	1.8%	4
Sin Precio				1.8%	4
No sabe				17.6%	39
Total		11,327.0	943.9	100%	222

Fuente: PROFECO

Tabla 14 Precio por servicio de horario extendido nivel primaria

Mínimo	Máximo	Promedio anual	Promedio mensual	Porcentaje	Cantidad
150	500	325.0	27.1	7.9%	24
501	1,000	750.5	62.5	24.4%	74
1,001	2,500	1,750.5	145.9	36.3%	110
2,501	4,000	3,250.5	270.9	10.2%	31
4,001	6,500	5,250.5	437.5	2.3%	7
Sin Precio				1.0%	3
No sabe				17.8%	54
Total		11,327.0	943.9	100%	303

Fuente: PROFECO

Tabla 15 Precio por servicio de horario extendido nivel secundaria

Mínimo	Máximo	Promedio anual	Promedio mensual	Porcentaje	Cantidad
150	500	325.0	27.1	3.0%	3
501	1,000	750.5	62.5	24.8%	25
1,001	2,500	1,750.5	145.9	31.5%	32
2,501	4,000	3,250.5	270.9	10.9%	11
4,001	6,500	5,250.5	437.5	2.0%	2
Sin Precio				3.0%	3
No sabe				24.8%	25
Total		11,327.0	943.9	100%	101

Fuente: PROFECO

Con respecto a los precios promedio ponderados del servicio de horario extendido, el procedimiento es igual que en los casos previos y se encuentran descritos en la Tabla 16. En nivel preescolar el precio se ubica en 1,309.9 pesos, para primaria es de 1,296.5 pesos y para secundaria de 1,206.6 pesos.

Tabla 16 Precios medios y ponderados por horario extendido por nivel educativo

Preescolar anual	Preescolar %	Preescolar ponderado	Primaria anual	Primaria %	Primaria ponderado	Secundaria anual	Secundaria %	Secundaria ponderado
325	7.7%	25.0	325	7.9%	25.7	325	3.0%	9.8
751	21.2%	159.1	751	24.4%	183.1	751	24.8%	186.1
1,751	39.6%	693.2	1,751	36.3%	635.4	1,751	31.5%	551.4
3,251	10.4%	338.1	3,251	10.2%	331.6	3,251	10.9%	354.3
5,251	1.8%	94.5	5,251	2.3%	120.8	5,251	2.0%	105.0
Promedio ponderado		1,309.9			1,296.5			1,206.6

Fuente: elaboración propia con datos de PROFECO

Por último, vale la pena señalar el porcentaje de instituciones que brindan servicio de horario extendido. El nivel preescolar presentó que el 60.8% sí cuenta con este servicio, el nivel primaria registra un 62.7% y el nivel secundaria el 53.7%, el detalle se muestra en la Tabla 17. El porcentaje de escuelas que cuentan con el servicio de horario extendido es de gran utilidad para determinar el precio ponderado para el universo analizado. Por ejemplo, el precio ponderado de dicho servicio en nivel preescolar de 1,309.9 pesos multiplicado por el porcentaje de escuelas (ponderador) que cuentan con el servicio de horario extendido, implica un monto de 796.4 pesos como precio ponderado para el universo de escuelas de dicho nivel. Para el nivel primaria y secundaria, se siguió la misma metodología para estimar el precio ponderado y corresponde a 812.9 y 647.9 pesos respectivamente (ver Tabla 18).

Tabla 17 Porcentaje de escuelas que prestan horario extendido

Servicio de horario extendido	Preescolar	Primaria	Secundaria
Ofrecen horario extendido	60.8%	62.7%	53.7%
No ofrecen horario extendido	39.2%	37.3%	46.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: PROFECO

Tabla 18 Ponderación del precio de horario extendido según nivel educativo

Nivel educativo	Precio	Ponderador	Precio ponderado
Preescolar	1,309.9	60.80%	796.4
Primaria	1,296.5	62.70%	812.9
Secundaria	1,206.6	53.70%	647.9

Fuente: elaboración propia con datos de PROFECO

Servicio de transporte

En cuanto al servicio de transporte, resulta relevante que la mayor concentración en los tres niveles educativos analizados, el precio depende de la distancia. Casi la mitad de las escuelas establecen el precio de este servicio dependiendo de la lejanía. En el caso de nivel preescolar, las dos categorías relevantes corresponden a una media mensual de 1,750.5 y 1,251 pesos, al concentrar el 13.5% (20 escuelas) y el 10.8% (16 escuelas), respectivamente hablando (ver Tabla 19).

Tabla 19 Precio por el servicio de transporte nivel preescolar

Mínimo	Máximo	Promedio mensual	Promedio anual	Porcentaje	Cantidad
Dependen de la distancia				49.3%	73
500	1,000	750.0	7,500.0	2.0%	3
1,001	1,501	1,251.0	12,510.0	10.8%	16
1,501	2,000	1,750.5	17,505.0	13.5%	20
2,001	2,500	2,250.5	22,505.0	8.1%	12
2,501	3,000	2,750.5	27,505.0	3.4%	5
3,001	3,501	3,251.0	32,510.0	0.7%	1
3,501	4,000	3,750.5	37,505.0	0.7%	1
4,001	4,500	4,250.5	42,505.0	0.7%	1
No sabe el Precio				10.8%	16
Total		2,500.6	25,005.6	100.0%	148

Fuente: PROFECO

Para el nivel primaria, las mismas medias mensuales concentran el 14.1% (28 escuelas) y el 11.6% (23 escuelas) respectivamente (ver Tabla 20). Por último, en el nivel secundaria, se concentran el 12.0% (11 escuelas), 21.7% (20 escuelas), 13.3% (12 escuelas), 6.0% (6 escuelas) en la media mensual de 1,251 pesos, 1,750.5 pesos, 2,250.5 y 2750.5 pesos, respectivamente (ver Tabla 21). Los promedios anuales que se señalan en la columna cuatro de las tablas referidas, corresponden a 10 meses en promedio con que cuenta el año escolar.

Tabla 20 Precio por el servicio de transporte nivel primaria

Mínimo	Máximo	Promedio mensual	Promedio anual	Porcentaje	Cantidad
Depende de la distancia				48.5%	96
500	1,000	750.0	7,500.0	2.5%	5
1,001	1,501	1,251.0	12,510.0	11.6%	23
1,501	2,000	1,750.5	17,505.0	14.1%	28
2,001	2,500	2,250.5	22,505.0	7.6%	15
2,501	3,000	2,750.5	27,505.0	4.0%	8
3,001	3,501	3,251.0	32,510.0	0.5%	1
3,501	4,000	3,750.5	37,505.0	1.5%	3
4,001	4,500	4,250.5	42,505.0	0.5%	1
No sabe el Precio				9.1%	18
Total		2,500.6	25,005.6	99.9%	198

Fuente: PROFECO

Tabla 21 Precio por el servicio de transporte nivel secundaria

Mínimo	Máximo	Promedio mensual	Promedio anual	Porcentaje	Cantidad
Depende de la distancia				43.4%	40
500	1,000	750.0	7,500.0	0.0%	0
1,001	1,501	1,251.0	12,510.0	12.0%	11
1,501	2,000	1,750.5	17,505.0	21.7%	20
2,001	2,500	2,250.5	22,505.0	13.3%	12
2,501	3,000	2,750.5	27,505.0	6.0%	6
3,001	3,501	3,251.0	32,510.0	1.2%	1
3,501	4,000	3,750.5	37,505.0	1.2%	1
4,001	4,500	4,250.5	42,505.0	1.2%	1
No sabe el costo				10.8%	10
Total		2,500.6	25,005.6	110.8%	103

Fuente: PROFECO

En cuanto a los precios ponderados, para el caso del nivel preescolar dicho precio se estimó en 11,107.5 pesos; para el nivel primaria es de 11,492.6 pesos; y en el nivel secundaria el precio ponderado asciende a 14,548.5 pesos anuales. (ver Tabla 22).

Tabla 22 Precios ponderados para el servicio de transporte por nivel escolar

Preescolar anual	Preescolar %	Preescolar ponderado	Primaria anual	Primaria %	Primaria ponderado	Secundaria anual	Secundaria %	Secundaria ponderado
7,500	2.00%	150.0	7,500	2.50%	187.5	7,500	0.00%	0.0
12,510	10.80%	1,351.1	12,510	11.60%	1,451.2	12,510	12.00%	1,501.2
17,505	13.50%	2,363.2	17,505	14.10%	2,468.2	17,505	21.70%	3,798.6
22,505	8.10%	1,822.9	22,505	7.60%	1,710.4	22,505	13.30%	2,993.2
27,505	3.40%	935.2	27,505	4.00%	1,100.2	27,505	6.00%	1,650.3
32,510	0.70%	227.6	32,510	0.50%	162.6	32,510	1.20%	390.1
37,505	0.70%	262.5	37,505	1.50%	562.6	37,505	1.20%	450.1
42,505	0.70%	297.5	42,505	0.50%	212.5	42,505	1.20%	510.1
7,500*	49.30%	3,697.5	7,500	48.50%	3,637.5	7,500	43.40%	3,255.0
Promedio ponderado		11,107.5			11,492.6			14,548.5

* Este monto corresponde a los casos en que el precio depende de la distancia y para obtener el precio se toma como base el menor registrado.

Fuente: elaboración propia con datos de PROFECO

La encuesta realizada por PROFECO también desagrega o cataloga los centros educativos en función de si prestan este servicio o no. Los centros educativos que cuentan con este servicio son, del orden del 40%, para el caso de preescolar y primaria, mientras que a nivel secundaria llega casi a la mitad las escuelas que prestan el servicio de transporte, esto se muestra de forma detallada en la Tabla 23. Los ponderadores correspondientes se reducen a aquellas escuelas que prestan el servicio de transporte de ida y vuelta; estos, multiplicados por el precio anual arroja el precio promedio ponderado para el universo de escuelas en los tres niveles, preescolar, primaria y secundaria, y equivalen a 4,409.7 pesos, 4,597 pesos, y 7,201.5 pesos respectivamente (ver Tabla 24).

Tabla 23 Servicio de transporte por nivel educativo (distribución %)

Servicio de transporte	Preescolar	Primaria	Secundaria
Ida y regreso	39.7%	40.0%	49.5%
Regreso	0.8%	1.0%	0.0%
No lo presta	59.2%	59.0%	50.5%
No contestó	0.3%	0.0%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: PROFECO

Tabla 24 Ponderación del precio de transporte según nivel educativo

Nivel educativo	Precio	Ponderador	Precio ponderado
Preescolar	11,107.5	39.70%	4,409.7
Primaria	11,492.6	40.00%	4,597.0
Secundaria	14,548.5	49.50%	7,201.5

Fuente: elaboración propia con base en datos de PROFECO

Valor de mercado de los servicios educativos

Una vez presentada la situación de los servicios educativos a nivel general, es posible obtener el valor de mercado de estos servicios. En la Tabla 22 se muestra un resumen de la totalidad de los servicios abordados hasta el momento. La suma vertical de cada nivel educativo representa una media ponderada del valor de los servicios educativos en el mercado. En el nivel preescolar, el valor es de poco más de 40 mil pesos anuales, en primaria de más de 51 mil pesos y en el caso de secundaria se encuentra en el orden de 70 mil pesos anuales.

Tabla 25 Precios ponderados de los servicios por nivel educativo

Concepto	Preescolar	Primaria	Secundaria
Colegiatura	31,600.1	39,715.2	53,595.4
Inscripción	3,476.4	6,199.1	8,576.0
Horario extendido*	796.4	812.9	647.9
Transporte*	4,409.7	4,597.0	7,201.5
Total	40,282.6	51,324.3	70,020.9

* Este dato corresponde al precio ponderado para cada nivel educativo, en función de si prestan este servicio

Fuente: elaboración propia con base en datos de PROFECO

Quejas de usuarios

Las quejas de los usuarios de cualquier producto o servicio suelen indicar fallas en cuanto al intercambio de dichos bienes en el mercado. Para el caso del sector educativo, las quejas por los usuarios son presentadas ante PROFECO. Esta institución reporta que, entre 2018 y el primer bimestre de 2020 recibieron 2 mil 765 quejas relacionadas con la prestación de servicios educativos. Los principales motivos corresponden a una negativa a proporcionar el servicio por parte del centro educativo, además de negativa en la devolución de precios pagados. En la Tabla 26 se muestra en detalle la cantidad de quejas presentadas ante PROFECO.

Tabla 26 Quejas entre 2018 y 2020 para diferentes centros educativos

Tipo de centro educativo	2018	2019	2020	Acumulado
Educación pre escolar	56	52	7	115
Educación primaria	178	288	23	489
Educación secundaria técnica	16	18	4	38
Niveles medio superior y superior ⁸	1055	864	204	2123
Total	1,305	1,222	238	2,765

Fuente: PROFECO

Fallas en el mercado de servicios educativos y su impacto económico

La principal razón de interponer una queja ante la autoridad se debe a discrepancias entre los oferentes de servicios educativos y los usuarios de estos. Suelen presentarse en los casos en que no fue posible resolver tales diferencias entre los particulares involucrados. Una razón puede asociarse a información poco clara por parte del prestador del servicio. Otra razón puede subyacer de un establecimiento inadecuado de las cláusulas bajo las cuales se contratan estos servicios. Una razón adicional puede deberse a una interpretación inadecuada de los contratos de servicios educativos por parte de los usuarios. Por último, también pueden presentarse cambios en las condiciones (por ejemplo, discrecionalmente) sobre las cuales se prestan estos servicios. En todo caso se trata, primordialmente, de un problema de información asimétrica, es decir, que los oferentes de servicios educativos cuentan con más información que los usuarios o consumidores.

Cuando se presenta este caso, al igual que lo que sucede con cualquier tipo de bienes o servicios, el consumidor podrá continuar con este servicio o podrá tratar de cambiar de proveedor del mismo. Si continúa con el mismo prestador del servicio, lo puede hacer por no incumplir con el contrato que lo obligaría a quedar por al menos un ciclo escolar, por lo que podrá ver insatisfechas sus necesidades de consumo lo que, invariablemente provocará que se encuentre pagando un sobreprecio por el servicio recibido. En caso que decida cambiar de proveedor de servicios educativos, renunciará muy probablemente a pagos de inscripción, colegiaturas, servicio de transporte, etc. previamente pagados y, en última instancia, pagar cuotas por vencer; en este escenario, al cambiar de institución educativa, es probable que sucedan dos cosas: primera, que en el mejor de los casos, al cambiar de institución sean reconocidos los avances académicos, pero que deba pagar por los servicios de esta última habiendo pagado en la institución anterior; la segunda situación que puede suceder es que el ciclo escolar quede perdido, lo que ocasionaría volver a iniciar en una nueva institución⁹.

En los casos descritos se tiene una situación en que los consumidores pueden pagar doble cuando se requiere cambiar de institución educativa, es decir de proveedor, la principal consecuencia se materializa en un deterioro en el bienestar de los consumidores. Este caso representa un problema, además de lo relacionado con la asimetría de información, en que los mercados resultan ser poco competitivos lo cual, al establecerse rigideces en el cambio de proveedores ya señalado, lo que desincentiva el desarrollo del mercado. La situación descrita tiene afectaciones tanto para

⁸ Estos niveles no son objeto de la regulación, se presentan a maneja de contexto.

⁹ Esto ocasionaría, además, un deterioro importante en el nivel educativo de la población que cursa sus estudios en estas instituciones.

consumidores como para los prestadores de servicios educativos, y tienen un impacto que se puede traducir en términos monetarios, situación que no es deseable.

Para los consumidores, el número de quejas interpuestas en cada nivel educativo, multiplicado por el precio ponderado anual, resulta en el impacto económico¹⁰ agregado para dichos agentes económicos y asciende al orden de 18 millones 136 mil 466 pesos y se presenta en la Tabla 27.}

Tabla 27 Impacto económico para consumidores

Nivel educativo	Quejas	Precio ponderado	Impacto económico
Preescolar	52	40,282.65	2,094,697.55
Primaria	288	51,324.28	14,781,393.13
Secundaria	18	70,020.86	1,260,375.54
Total	358		18,136,466.22

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Para los prestadores de servicios educativos, las quejas también representan una situación no deseable. A fin de resolverlas requieren los servicios de personal profesional en materia legal. El sueldo medio de un profesional en derecho se ubica en 13 mil 500 pesos; en este sentido, si se requiriera por una media mínima de 3 meses¹¹ para cada queja presentada, se tendría un desembolso por unos 40 mil 500 pesos. De esta forma, el impacto económico para resolver las quejas que asumen los prestadores de servicios educativos, se situaría en el orden de 14 millones 499 mil pesos y se muestra en la Tabla 28.

Tabla 28 Impacto económico para prestadores de servicios educativos

Nivel educativo	Quejas	Sueldos	Total
Preescolar	52	40,500	2,106,000
Primaria	288	40,500	11,664,000
Secundaria	18	40,500	729,000
Total	358		14,499,000

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco y del mercado laboral

En suma, la situación actual representa, como ya se señaló, para los consumidores una cifra del orden 18.14 millones de pesos, en tanto que para los prestadores de servicios unos 14.5 millones de pesos, esto es, un monto agregado de poco más de 32.6 millones de pesos anuales para los agentes económicos involucrados. La propuesta regulatoria contempla esquemas para prevenir las diferencias entre los oferentes y demandantes de servicios educativos. Al establecer con claridad y de forma homologada las bases sobre las cuales se deben prestar estos servicios, se podrá resolver el problema de asimetría de información y se evitará el riesgo de establecer rigideces con respecto al cambio de proveedor de servicios educativos. En este sentido, la propuesta regulatoria atiende la problemática descrita al resolver las diferencias que pudieran existir entre el prestador de servicios educativos y los consumidores de los mismos, además de incentivar la competencia y el buen funcionamiento del mercado. En otras palabras, dado el alto impacto económico en este mercado, resulta de suma importancia atender la situación actual, no deseable ni para consumidores ni para oferentes en el mercado de servicios educativos.

¹⁰ El impacto aquí descrito se reduce a las quejas presentadas lo que equivale a la afectación directa para los consumidores y corresponde a los casos de los que se dispone información. Sin embargo, pudiera ser aún mayor, si se considerara aquéllos casos que, pese a no lograr conciliar las diferencias, continúan con el servicio. De esta problemática, al no contar con información tangible, no se incorporan a fin de no sesgar el análisis. En resumen, el impacto descrito es el "piso" de una problemática que puede ser aún más importante.

¹¹ Esta cifra es conservadora ya que, de acuerdo con el Buró Comercial de PROFECO, el tiempo mínimo en que se resolvieron las quejas fue de 5.87 meses durante el año 2011. No obstante, aún de tales años, continúan vigentes o sin resolución quejas que deterioran considerablemente a consumidores y prestadores de servicios.

3. Indique el tipo de ordenamiento jurídico propuesto. Asimismo, señale si existen disposiciones jurídicas vigentes directamente aplicables a la problemática materia del anteproyecto, enumérelas y explique por qué son insuficientes para atender la problemática identificada.

El ordenamiento propuesto es una Norma Oficial Mexicana. En la prestación de los servicios educativos se deben de observar y aplicar las disposiciones previstas en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de Educación y las Leyes de educación de las entidades federativas, Reglamentos y normatividad vigente emitidas por las autoridades educativas en el ámbito de sus respectivas competencias. Siendo las Autoridades Educativas las competentes y encargadas de verificar su cumplimiento. Los aspectos comerciales de la prestación del servicio educativo se regirán por la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento, y demás disposiciones aplicables.

No obstante, este marco jurídico, por sí mismo, resulta insuficiente en atender la problemática señalada en el numeral 2 del presente documento debido a que no regulan, de forma específica el sector de la presente propuesta, además que, dado el contexto presentado, no han sido capaces de mitigar la problemática descrita en el numeral 2 del presente documento. En este sentido, la propuesta regulatoria brindar acciones regulatorias eficientes para atender dicha problemática, y guarda coherencia con los principios de mejora regulatoria relacionados con buscar el máximo bienestar social al menor costo posible, debido a que mitiga erogaciones monetarias para consumidores y prestadores de servicios, lo que se demuestra en el Apartado III, subapartado D, numeral 11, en que se comprueba que los beneficios son notoriamente superiores a los costos lo que se traduce en que la regulación propuesta es una medida costo-eficiente y costo-efectiva, esto es, social y económicamente viable.

Apartado II.- Identificación de las posibles alternativas a la regulación

4. Señale y compare las alternativas con que se podría resolver la problemática que fueron evaluadas, incluyendo la opción de no emitir la regulación. Asimismo, indique para cada una de las alternativas consideradas una estimación de los costos y beneficios que implicaría su instrumentación.

a) No emitir regulación alguna

La problemática descrita en el numeral 2 del presente documento evidencia una situación no deseable en el mercado de servicios educativos. Tiene un alto impacto económico tanto para consumidores como para prestadores de servicios. En este sentido, no emitir regulación más allá de corregir la problemática, significaría continuar con el mencionado impacto económico negativo para consumidores y oferentes, así como continuar con desincentivar la competitividad y el desarrollo del mercado. Por ello, no se considera como viable esta alternativa.

b) Esquemas de autorregulación

Actualmente no se tiene identificado algún esquema autorregulatorio en el sector objeto de la presente propuesta. En este sentido, no existe un esquema formal y sistemático que permita aseverar que existen reglas a seguir por los participantes y mecanismos que permitan el cumplimiento de dichas reglas para lograr un funcionamiento adecuado del mercado.

No resulta viable la implementación de algún esquema autorregulatorio de este tipo, toda vez que existiría una alta probabilidad de que la problemática, lejos de resolverse, se pudiese agravar. Esto se puede inferir con base en los antecedentes y la evidencia empírica aportada por PROFECO.

c) Esquemas voluntarios

El mercado de servicios educativos evidencia las fallas identificadas en el numeral 2 del presente documento. Dichos fallos se materializan con la presentación de quejas de los consumidores. Al

respecto, la implementación de un esquema voluntario no puede considerarse como una alternativa viable debido a que las diferencias entre consumidores y prestadores de servicios educativos, no se han podido resolver. Así, el sector objeto de la regulación no cuenta con un esquema de cumplimiento voluntario que garantice la resolución de conflictos, es decir, la resolución de las quejas que indican tales diferencias o asimetrías de información.

El fallo de mercado identificado no ha sido corregido de forma voluntaria por los prestadores de servicios educativos. Por esta razón, no resulta factible un esquema de cumplimiento voluntario debido a que persiste la problemática identificada.

5. Justifique las razones por las que la regulación propuesta es considerada la mejor opción para atender la problemática señalada.

La propuesta regulatoria contempla esquemas para prevenir las diferencias entre los oferentes y demandantes de servicios educativos. Al establecer con claridad y de forma homologada las bases sobre las cuales se deben prestar estos servicios, se podrá resolver los fallos de mercado identificados y se evitará el riesgo de establecer rigideces con respecto al cambio de proveedor de servicios educativos. En este sentido, la propuesta regulatoria atiende la problemática descrita al resolver las diferencias que pudieran existir entre el prestador de servicios educativos y los consumidores de los mismos, además de incentivar la competencia y el buen funcionamiento del mercado. En el Apartado III, subapartado D, numeral 11 del presente documento se detallan los beneficios netos que, al ser positivos, denotan que los beneficios son superiores a los costos, y al considerar una mejoría en la situación actual de consumidores y unidades económicas reguladas, se garantiza que la propuesta cumple con los objetivos de mejora regulatoria y se puede considerar como una medida costo-eficiente y costo-efectiva, esto es, social y económicamente factible; en otras palabras, atiende a buscar el máximo bienestar social.

Apartado III.- Impacto de la regulación

A. Análisis de Cargas Administrativas

6. ¿La regulación propuesta crea, modifica o elimina trámites?

La propuesta regulatoria no crea, modifica o elimina trámite alguno.

B. Análisis de Acciones Regulatorias

7. Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites y de las acciones que restringen o promueven la competencia, que correspondan a la propuesta

Establecen requisitos

Capítulo 1. Objetivo y campo de aplicación

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, establece en el objetivo y campo de aplicación, las disposiciones y requisitos mínimos de carácter comercial a las que se sujetarán todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica, esto es, del nivel inicial, preescolar, primaria, y secundaria, que lo ofrezcan e impartan a cambio de una contraprestación económica, con autorización expresa de las autoridades educativas, en los diferentes niveles, modalidades y opciones educativas. También define los derechos y obligaciones de los usuarios que contraten dichos servicios, procurando la equidad en las relaciones entre particulares prestadores del servicio educativo y usuarios bajo los principios de certeza, buena fe y seguridad jurídica

Asimismo, se debe salvaguardar el derecho de los usuarios con la finalidad de no afectar, por causas económicas o comerciales, la continuidad de sus estudios y la certificación de los estudios realizados. La propuesta regulatoria, al ser una norma oficial mexicana, es de observancia general para todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica en la República Mexicana.

Justificación

La definición del objetivo y campo de aplicación es de gran relevancia ya que establece el alcance en materia de servicios educativos que pretende la regulación. En este sentido, delimita con claridad el mercado regulado y brinda certeza jurídica a las partes interesadas y al público en general. Al respecto, establece especificaciones y reglas claras para el mercado regulado lo que fomenta la competencia al establecer homogeneidad e igualdad de circunstancias. Por último, contribuye a proporcionar mayor y mejor información disponible, eliminan los riesgos de mercados asimétricos y, en términos generales, aporta mejores condiciones para consumidores y oferentes.

Capítulo 3. Disposiciones generales

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica” busca igualdad entre el oferente y consumidor, buscando esclarecer la información otorgada, la interpretación y los cambios repentinos que puedan beneficiar a una sola de las partes involucradas en las transacciones dentro del mercado regulado

Este capítulo de la propuesta regulatoria estipula, como su nombre lo indica, las disposiciones o lineamientos generales que regirán a los prestadores de servicios educativos información o publicidad relativa a los servicios educativos que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, clara, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al usuario por ser engañosa o abusiva, ello, en términos de lo dispuesto por dicho capítulo.

Justificación

Las disposiciones contenidas en el presente capítulo tienen como objetivo evitar la mala interpretación inducida por la publicidad que pueda incidir de forma negativa (sesgo) en la elección del consumidor. Cabe señalar que toda la información que esté relacionada con la prestación de servicios deberá ser otorgada a los consumidores y regida por medio del contrato de adhesión que se ceñirán a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

En materia económica, busca mitigar el riesgo de selección adversa y su consecuente deterioro en el bienestar del consumidor. Ante dicho problema de selección adversa en la adquisición de cualquier otro bien, el consumidor podrá optar por adquirir un bien de mayor calidad o cambiar de proveedor; en ambos casos implica un nuevo desembolso monetario lo que representa tal deterioro en el bienestar. Sin embargo, en el sector educativo, el nivel de ingreso determinará una restricción para que la movilidad descrita, sobre todo en cuestión de cambiar de proveedor, se pueda materializar y, además del deterioro en el bienestar monetariamente hablando, puede incidir en un grado de deserción para cuando el consumidor cuenta con un ingreso apenas limitado destinado a la educación. En este sentido, de forma agregada, puede materializarse en un retroceso en el nivel educativo de la población. Para los propios prestadores de servicios la problemática señalada en el numeral 2 del presente documento, el presente capítulo pretende establecer condiciones de equidad en la competencia, evitar barreras a la entrada de nuevos participantes, así como evitar desembolsos innecesarios en la atención de quejas que puedan mitigarse. Por ello, el establecimiento de disposiciones generales permitirá mitigar tales problemas y contribuir a la competitividad, desarrollo y eficiencia del mercado de servicios educativos.

Capítulo 4. Especificaciones, características, términos y condiciones aplicables a los particulares prestadores de servicios educativos.

Descripción

La propuesta regulatoria incluye en el capítulo 4 seis numerales que se refieren, en términos generales, a que los prestadores del servicio educativo deben informar una serie de elementos indispensables antes de la inscripción o reinscripción, los cobros que pueden realizar y que se realiza en moneda nacional, uniformes escolares, incumplimiento en pagos por parte de los consumidores, entre otros elementos importantes.

Justificación

El capítulo 4 describe los elementos esenciales para que las transacciones sean adecuadas entre oferentes y consumidores. En este sentido, contar con información completa antes de materializar una transacción, permitirá mitigar riesgos relacionados con asimetrías de información. Así, la contraprestación económica debe ser proporcional a la calidad de enseñanza recibida, a la diversidad de los servicios y a las instalaciones y recursos académicos.

La incorporación de este apartado permite contar con claridad para las partes involucradas, es decir, mayor información y de mejor claridad. Para los consumidores implica evitar el problema de selección adversa mientras que, para los proveedores de servicios educativos, implica mitigar quejas no fundamentadas que puedan incidir de forma negativa en sus ingresos y, por consecuencia, en materia de una desventaja competitiva¹². En suma, el presente apartado permitirá evitar tales situaciones no deseables, ni para consumidores ni para oferentes, por lo que contribuye a alcanzar los objetivos de la regulación y al buen funcionamiento del mercado.

Capítulo 5. Obligaciones de los particulares prestadores del servicio educativo

Descripción

En el capítulo cinco de la propuesta regulatoria se establecen las obligaciones de los particulares prestadores de los servicios educativos. Vale la pena destacar aquellas obligaciones contenidas en el numeral 5.1, entre las más relevantes se encuentran las siguientes:

- a) Presentar a los usuarios, por conducto de la asociación de usuarios o del grupo que represente a los mismos del servicio educativo, los ajustes a los diferentes conceptos de cobro y cambio a las disposiciones o servicios ofrecidos para el ciclo escolar siguiente, cuando menos sesenta días hábiles antes del periodo de reinscripción;
- b) No incrementar las colegiaturas durante el ciclo o periodo escolar, a menos que esto se acuerde con la mayoría de los usuarios del servicio, mediante convocatoria que al efecto se emita, previo acuse de recibo correspondiente, y se justifique por causas que incidan en un incremento sustancial en los costos de operación.
- c) No establecer cuotas o aportaciones extraordinarias a los usuarios del servicio. Cuando se solicite cualquier donativo en efectivo o en especie, éste tendrá el carácter de estrictamente voluntario, debiendo, en su caso, convenirse de manera individual con los usuarios;
- d) Devolver en un plazo no mayor a cinco días hábiles, los montos pagados por inscripciones o reinscripciones cuando el usuario de aviso respecto a que no participará en el siguiente ciclo escolar. La devolución será íntegra pen caso que se avise cuando menos dos meses antes del inicio del ciclo escolar. Cuando dicho aviso se dé con anticipación menor a la señalada, los montos sujetos a devolución serán pactados con los usuarios conforme al numeral 6.10 de la presente NOM;

¹² Se sabe de forma empírica que las críticas de un consumidor no satisfecho se transmiten de boca a boca e influye de forma negativa en potenciales consumidores, esto es, que deteriorará la imagen del oferente. En otras palabras, un consumidor no satisfecho puede implicar la pérdida de varios consumidores potenciales.

- e) No exigir a los usuarios, que adquieran con determinados proveedores útiles escolares, vestuario, libros, y otros artículos o servicios que puedan ser adquiridos en el comercio en general. En aquellos casos en que sea indispensable la adquisición de dichos artículos o servicios con determinados proveedores, los precios de los mismos no deben ser superiores a los disponibles al usuario en el comercio en general;
- f) Que la participación en eventos cívicos, sociales o recreativos, organizados o promovidos por los particulares prestadores del servicio educativo, que impliquen gastos adicionales, sean estrictamente voluntarios, sin detrimento de las calificaciones del usuario del servicio; y
- g) No exigir libros, útiles escolares y vestuario nuevo. Sólo pueden requerir que los libros correspondan a ediciones actualizadas y que los útiles y vestuario conserven un estado adecuado para el desarrollo de las actividades escolares.

Además de lo anterior, contempla obligaciones en materia de servicios, personal docente, así como en lo referente a información y publicidad de servicios educativos, todo ello contemplado en los numerales 5.2, 5.3 y 5.4 respectivamente.

Justificación

La incorporación de este capítulo permite que los servicios educativos cuenten con especificaciones mínimas a fin de que sean satisfactorias. Ello permite a los consumidores y, sobre todo, a los prestadores de servicios educativos, contar con certeza sobre las especificaciones y mitigar el riesgo de quejas que puedan deteriorar el patrimonio de estos. En este sentido, supone mayor información para los competidores lo que se traduce en transferencia de conocimiento y, en términos generales, implica que se pueden alcanzar los objetivos de la regulación al contar con una mejor condición en el mercado y se evitan las asimetrías e ineficiencias identificadas.

Capítulo 6. Del Contrato de Adhesión

Descripción

El capítulo 6 de la propuesta regulatoria incluye la información mínima que deben contener los contratos de adhesión con que deben contar con los proveedores de servicios educativos.

Justificación

La homologación de la información de los contratos de adhesión, en primera instancia, brindar certeza jurídica a las partes involucradas, es decir, consumidores y proveedores de servicios educativos. En este sentido, promueve las mejores prácticas y evita asimetrías en el mercado ya que todos los participantes tienen certeza sobre la información mínima indispensable para llevar a cabo una transacción comercial asociada a servicios educativos. En consecuencia, es muy importante para lograr los objetivos regulatorios y mejorar la competitividad en el mercado.

Capítulo 7. Evaluación de la conformidad

Descripción

El capítulo 7 establece que la evaluación de la conformidad de la propuesta regulatoria estará a cargo de la Procuraduría, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, así como por Unidades de Verificación acreditadas y aprobadas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su Reglamento, y tiene como objetivo comprobar el cumplimiento del presente Proyecto de Norma Oficial Mexicana, por parte de los proveedores de servicios educativos. Al respecto, describe con detalle la forma en que deberá llevarse a cabo todo el proceso que deberán atenderse tanto los sujetos regulados en la obtención del dictamen de verificación y la constancia de cumplimiento, así como su vigencia por periodos máximos de dos años.

Justificación

La verificación del cumplimiento con las regulaciones técnicas es indispensable para comprobar que la implementación de la propuesta regulatoria es eficiente. En este sentido, al establecer con claridad la forma en que se lleva a cabo tal procedimiento, brinda certeza jurídica a los sujetos regulados y las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad, evita interpretaciones discrecionales, promueve condiciones de equidad en términos de competencia y contribuye a una implementación eficiente de la regulación.

Establecen obligaciones

Capítulo 1. Objetivo y campo de aplicación

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, establece en el objetivo y campo de aplicación, las disposiciones y requisitos mínimos de carácter comercial a las que se sujetarán todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica, esto es, del nivel inicial, preescolar, primaria, y secundaria, que lo ofrezcan e impartan a cambio de una contraprestación económica, con autorización expresa de las autoridades educativas, en los diferentes niveles, modalidades y opciones educativas. También define los derechos y obligaciones de los usuarios que contraten dichos servicios, procurando la equidad en las relaciones entre particulares prestadores del servicio educativo y usuarios bajo los principios de certeza, buena fe y seguridad jurídica

Asimismo, se debe salvaguardar el derecho de los usuarios con la finalidad de no afectar, por causas económicas o comerciales, la continuidad de sus estudios y la certificación de los estudios realizados. La propuesta regulatoria, al ser una norma oficial mexicana, es de observancia general para todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica en la República Mexicana.

Justificación

La definición del objetivo y campo de aplicación es de gran relevancia ya que establece el alcance en materia de servicios educativos que pretende la regulación. En este sentido, delimita con claridad el mercado regulado y brinda certeza jurídica a las partes interesadas y al público en general. Al respecto, establece especificaciones y reglas claras para el mercado regulado lo que fomenta la competencia al establecer homogeneidad e igualdad de circunstancias. Por último, contribuye a proporcionar mayor y mejor información disponible, eliminan los riesgos de mercados asimétricos y, en términos generales, aporta mejores condiciones para consumidores y oferentes.

Capítulo 2. Términos y definiciones

Descripción

El presente capítulo incorpora una serie de términos con sus respectivas definiciones que se utilizan a lo largo del texto que conforma la propuesta regulatoria.

Justificación

Para los propósitos de la propuesta, debido a su naturaleza como regulación técnica, resulta indispensable la incorporación de las definiciones de los términos utilizados. Su inclusión contribuye a una aplicación eficiente, tanto por parte de los sujetos regulados, como por las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad. En este sentido, evita una interpretación discrecional, es decir, se evitan las asimetrías de información entre las partes involucradas (y en el público en general) lo que permitirá alcanzar los objetivos regulatorios de una forma más eficiente.

Capítulo 3. Disposiciones generales

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica” busca igualdad entre el oferente y consumidor, buscando esclarecer la información otorgada, la interpretación y los cambios repentinos que puedan beneficiar a una sola de las partes involucradas en las transacciones dentro del mercado regulado

Este capítulo de la propuesta regulatoria estipula, como su nombre lo indica, las disposiciones o lineamientos generales que regirán a los prestadores de servicios educativos información o publicidad relativa a los servicios educativos que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, clara, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al usuario por ser engañosa o abusiva, ello, en términos de lo dispuesto por dicho capítulo.

Justificación

Las disposiciones contenidas en el presente capítulo tienen como objetivo evitar la mala interpretación inducida por la publicidad que pueda incidir de forma negativa (sesgo) en la elección del consumidor. Cabe señalar que toda la información que esté relacionada con la prestación de servicios deberá ser otorgada a los consumidores y regida por medio del contrato de adhesión que se ceñirán a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

En materia económica, busca mitigar el riesgo de selección adversa y su consecuente deterioro en el bienestar del consumidor. Ante dicho problema de selección adversa en la adquisición de cualquier otro bien, el consumidor podrá optar por adquirir un bien de mayor calidad o cambiar de proveedor; en ambos casos implica un nuevo desembolso monetario lo que representa tal deterioro en el bienestar. Sin embargo, en el sector educativo, el nivel de ingreso determinará una restricción para que la movilidad descrita, sobre todo en cuestión de cambiar de proveedor, se pueda materializar y, además del deterioro en el bienestar monetariamente hablando, puede incidir en un grado de deserción para cuando el consumidor cuenta con un ingreso apenas limitado destinado a la educación. En este sentido, de forma agregada, puede materializarse en un retroceso en el nivel educativo de la población. Para los propios prestadores de servicios la problemática señalada en el numeral 2 del presente documento, el presente capítulo pretende establecer condiciones de equidad en la competencia, evitar barreras a la entrada de nuevos participantes, así como evitar desembolsos innecesarios en la atención de quejas que puedan mitigarse. Por ello, el establecimiento de disposiciones generales permitirá mitigar tales problemas y contribuir a la competitividad, desarrollo y eficiencia del mercado de servicios educativos.

Capítulo 4. Especificaciones, características, términos y condiciones aplicables a los particulares prestadores de servicios educativos.

Descripción

La propuesta regulatoria incluye en el capítulo 4 seis numerales que se refieren, en términos generales, a que los prestadores del servicio educativo deben informar una serie de elementos indispensables antes de la inscripción o reinscripción, los cobros que pueden realizar y que se realiza en moneda nacional, uniformes escolares, incumplimiento en pagos por parte de los consumidores, entre otros elementos importantes.

Justificación

El capítulo 4 describe los elementos esenciales para que las transacciones sean adecuadas entre oferentes y consumidores. En este sentido, contar con información completa antes de materializar una transacción, permitirá mitigar riesgos relacionados con asimetrías de información. Así, la

contraprestación económica debe ser proporcional a la calidad de enseñanza recibida, a la diversidad de los servicios y a las instalaciones y recursos académicos.

La incorporación de este apartado permite contar con claridad para las partes involucradas, es decir, mayor información y de mejor claridad. Para los consumidores implica evitar el problema de selección adversa mientras que, para los proveedores de servicios educativos, implica mitigar quejas no fundamentadas que puedan incidir de forma negativa en sus ingresos y, por consecuencia, en materia de una desventaja competitiva¹³. En suma, el presente apartado permitirá evitar tales situaciones no deseables, ni para consumidores ni para oferentes, por lo que contribuye a alcanzar los objetivos de la regulación y al buen funcionamiento del mercado.

Capítulo 5. Obligaciones de los particulares prestadores del servicio educativo

Descripción

En el capítulo cinco de la propuesta regulatoria se establecen las obligaciones de los particulares prestadores de los servicios educativos. Vale la pena destacar aquellas obligaciones contenidas en el numeral 5.1, entre las más relevantes se encuentran las siguientes:

- a) Presentar a los usuarios, por conducto de la asociación de usuarios o del grupo que represente a los mismos del servicio educativo, los ajustes a los diferentes conceptos de cobro y cambio a las disposiciones o servicios ofrecidos para el ciclo escolar siguiente, cuando menos sesenta días hábiles antes del periodo de reinscripción;
- b) No incrementar las colegiaturas durante el ciclo o periodo escolar, a menos que esto se acuerde con la mayoría de los usuarios del servicio, mediante convocatoria que al efecto se emita, previo acuse de recibo correspondiente, y se justifique por causas que incidan en un incremento sustancial en los costos de operación.
- c) No establecer cuotas o aportaciones extraordinarias a los usuarios del servicio. Cuando se solicite cualquier donativo en efectivo o en especie, éste tendrá el carácter de estrictamente voluntario, debiendo, en su caso, convenirse de manera individual con los usuarios;
- d) Devolver en un plazo no mayor a cinco días hábiles, los montos pagados por inscripciones o reinscripciones cuando el usuario de aviso respecto a que no participará en el siguiente ciclo escolar. La devolución será íntegra pen caso que se avise cuando menos dos meses antes del inicio del ciclo escolar. Cuando dicho aviso se dé con anticipación menor a la señalada, los montos sujetos a devolución serán pactados con los usuarios conforme al numeral 6.10 de la presente NOM;
- e) No exigir a los usuarios, que adquieran con determinados proveedores útiles escolares, vestuario, libros, y otros artículos o servicios que puedan ser adquiridos en el comercio en general. En aquellos casos en que sea indispensable la adquisición de dichos artículos o servicios con determinados proveedores, los precios de los mismos no deben ser superiores a los disponibles al usuario en el comercio en general;
- f) Que la participación en eventos cívicos, sociales o recreativos, organizados o promovidos por los particulares prestadores del servicio educativo, que impliquen gastos adicionales, sean estrictamente voluntarios, sin detrimento de las calificaciones del usuario del servicio; y
- g) No exigir libros, útiles escolares y vestuario nuevo. Sólo pueden requerir que los libros correspondan a ediciones actualizadas y que los útiles y vestuario conserven un estado adecuado para el desarrollo de las actividades escolares.

¹³ Se sabe de forma empírica que las críticas de un consumidor no satisfecho se transmiten de boca a boca e influye de forma negativa en potenciales consumidores, esto es, que deteriorará la imagen del oferente. En otras palabras, un consumidor no satisfecho puede implicar la pérdida de varios consumidores potenciales.

Además de lo anterior, contempla obligaciones en materia de servicios, personal docente, así como en lo referente a información y publicidad de servicios educativos, todo ello contemplado en los numerales 5.2, 5.3 y 5.4 respectivamente.

Justificación

La incorporación de este capítulo permite que los servicios educativos cuenten con especificaciones mínimas a fin de que sean satisfactorias. Ello permite a los consumidores y, sobre todo, a los prestadores de servicios educativos, contar con certeza sobre las especificaciones y mitigar el riesgo de quejas que puedan deteriorar el patrimonio de estos. En este sentido, supone mayor información para los competidores lo que se traduce en transferencia de conocimiento y, en términos generales, implica que se pueden alcanzar los objetivos de la regulación al contar con una mejor condición en el mercado y se evitan las asimetrías e ineficiencias identificadas.

Capítulo 6. Del Contrato de Adhesión

Descripción

El capítulo 6 de la propuesta regulatoria incluye la información mínima que deben contener los contratos de adhesión con que deben contar con los proveedores de servicios educativos.

Justificación

La homologación de la información de los contratos de adhesión, en primera instancia, brindar certeza jurídica a las partes involucradas, es decir, consumidores y proveedores de servicios educativos. En este sentido, promueve las mejores prácticas y evita asimetrías en el mercado ya que todos los participantes tienen certeza sobre la información mínima indispensable para llevar a cabo una transacción comercial asociada a servicios educativos. En consecuencia, es muy importante para lograr los objetivos regulatorios y mejorar la competitividad en el mercado.

Capítulo 7. Evaluación de la conformidad

Descripción

El capítulo 7 establece que la Evaluación de la Conformidad es el proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana y comprende el procedimiento de inspección. En cualquier momento y a petición de parte el particular prestador del servicio educativo puede solicitar a la Unidad de Inspección acreditada y aprobada en los términos de la Ley de la materia, los servicios de evaluación para obtener el Dictamen de Cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana. El procedimiento de evaluación de la conformidad considera la revisión documental de la prestación del servicio e información comercial señalados en la propuesta.

Al respecto, describe con detalle la forma en que deberá llevarse a cabo todo el proceso que deberán atenerse tanto los sujetos regulados en la obtención del dictamen de cumplimiento, así como su vigencia por periodos de cinco años.

Justificación

La verificación del cumplimiento con las regulaciones técnicas es indispensable para comprobar que la implementación de la propuesta regulatoria es eficiente. En este sentido, al establecer con claridad la forma en que se lleva a cabo tal procedimiento, brinda certeza jurídica a los sujetos regulados y las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad, evita interpretaciones discrecionales, promueve condiciones de equidad en términos de competencia y contribuye a una implementación eficiente de la regulación.

Capítulo 8. Verificación y vigilancia.

Descripción

Este capítulo establece la vigilancia de la presente Norma Oficial Mexicana, corresponde a la Secretaría de Economía, conforme a la legislación y normatividad aplicable. En el numeral 8.1 se señala que la Procuraduría, en el ámbito de sus atribuciones verificará el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento; la Ley de Infraestructura de la Calidad y demás ordenamientos legales aplicables. Asimismo, el numeral 8.2 indica que la Procuraduría está facultada para dar vista a las autoridades competentes, cuando detecte el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulen las actividades que comprenden los servicios educativos.

Justificación

La incorporación de las atribuciones en materia de verificación y vigilancia, resulta muy importante para que la implementación y el seguimiento se lleve a cabo de una forma eficiente. Así mismo, brinda certeza jurídica al mercado de servicios educativos sobre la entidad responsable de tales actividades.

Establecen o modifican estándares técnicos

Capítulo 1. Objetivo y campo de aplicación

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, establece en el objetivo y campo de aplicación, las disposiciones y requisitos mínimos de carácter comercial a las que se sujetarán todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica, esto es, del nivel inicial, preescolar, primaria, y secundaria, que lo ofrezcan e impartan a cambio de una contraprestación económica, con autorización expresa de las autoridades educativas, en los diferentes niveles, modalidades y opciones educativas. También define los derechos y obligaciones de los usuarios que contraten dichos servicios, procurando la equidad en las relaciones entre particulares prestadores del servicio educativo y usuarios bajo los principios de certeza, buena fe y seguridad jurídica

Asimismo, se debe salvaguardar el derecho de los usuarios con la finalidad de no afectar, por causas económicas o comerciales, la continuidad de sus estudios y la certificación de los estudios realizados. La propuesta regulatoria, al ser una norma oficial mexicana, es de observancia general para todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica en la República Mexicana.

Justificación

La definición del objetivo y campo de aplicación es de gran relevancia ya que establece el alcance en materia de servicios educativos que pretende la regulación. En este sentido, delimita con claridad el mercado regulado y brinda certeza jurídica a las partes interesadas y al público en general. Al respecto, establece especificaciones y reglas claras para el mercado regulado lo que fomenta la competencia al establecer homogeneidad e igualdad de circunstancias. Por último, contribuye a proporcionar mayor y mejor información disponible, eliminan los riesgos de mercados asimétricos y, en términos generales, aporta mejores condiciones para consumidores y oferentes.

Capítulo 2. Términos y definiciones

Descripción

El presente capítulo incorpora una serie de términos con sus respectivas definiciones que se utilizan a lo largo del texto que conforma la propuesta regulatoria.

Justificación

Para los propósitos de la propuesta, debido a su naturaleza como regulación técnica, resulta indispensable la incorporación de las definiciones de los términos utilizados. Su inclusión contribuye a una aplicación eficiente, tanto por parte de los sujetos regulados, como por las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad. En este sentido, evita una interpretación discrecional, es decir, se evitan las asimetrías de información entre las partes involucradas (y en el público en general) lo que permitirá alcanzar los objetivos regulatorios de una forma más eficiente.

Capítulo 3. Disposiciones generales

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, busca igualdad entre el oferente y consumidor, buscando esclarecer la información otorgada, la interpretación y los cambios repentinos que puedan beneficiar a una sola de las partes involucradas en las transacciones dentro del mercado regulado

Este capítulo de la propuesta regulatoria estipula, como su nombre lo indica, las disposiciones o lineamientos generales que regirán a los prestadores de servicios educativos información o publicidad relativa a los servicios educativos que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, clara, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al usuario por ser engañosa o abusiva, ello, en términos de lo dispuesto por dicho capítulo.

Justificación

Las disposiciones contenidas en el presente capítulo tienen como objetivo evitar la mala interpretación inducida por la publicidad que pueda incidir de forma negativa (sesgo) en la elección del consumidor. Cabe señalar que toda la información que esté relacionada con la prestación de servicios deberá ser otorgada a los consumidores y regida por medio del contrato de adhesión que se ceñirán a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

En materia económica, busca mitigar el riesgo de selección adversa y su consecuente deterioro en el bienestar del consumidor. Ante dicho problema de selección adversa en la adquisición de cualquier otro bien, el consumidor podrá optar por adquirir un bien de mayor calidad o cambiar de proveedor; en ambos casos implica un nuevo desembolso monetario lo que representa tal deterioro en el bienestar. Sin embargo, en el sector educativo, el nivel de ingreso determinará una restricción para que la movilidad descrita, sobre todo en cuestión de cambiar de proveedor, se pueda materializar y, además del deterioro en el bienestar monetariamente hablando, puede incidir en un grado de deserción para cuando el consumidor cuenta con un ingreso apenas limitado destinado a la educación. En este sentido, de forma agregada, puede materializarse en un retroceso en el nivel educativo de la población. Para los propios prestadores de servicios la problemática señalada en el numeral 2 del presente documento, el presente capítulo pretende establecer condiciones de equidad en la competencia, evitar barreras a la entrada de nuevos participantes, así como evitar desembolsos innecesarios en la atención de quejas que puedan mitigarse. Por ello, el establecimiento de disposiciones generales permitirá mitigar tales problemas y contribuir a la competitividad, desarrollo y eficiencia del mercado de servicios educativos.

Capítulo 4. Especificaciones, características, términos y condiciones aplicables a los particulares prestadores de servicios educativos.

Descripción

La propuesta regulatoria incluye en el capítulo 4 seis numerales que se refieren, en términos generales, a que los prestadores del servicio educativo deben informar una serie de elementos indispensables antes de la inscripción o reinscripción, los cobros que pueden realizar y que se realiza

en moneda nacional, uniformes escolares, incumplimiento en pagos por parte de los consumidores, entre otros elementos importantes.

Justificación

El capítulo 4 describe los elementos esenciales para que las transacciones sean adecuadas entre oferentes y consumidores. En este sentido, contar con información completa antes de materializar una transacción, permitirá mitigar riesgos relacionados con asimetrías de información. Así, la contraprestación económica debe ser proporcional a la calidad de enseñanza recibida, a la diversidad de los servicios y a las instalaciones y recursos académicos.

La incorporación de este apartado permite contar con claridad para las partes involucradas, es decir, mayor información y de mejor claridad. Para los consumidores implica evitar el problema de selección adversa mientras que, para los proveedores de servicios educativos, implica mitigar quejas no fundamentadas que puedan incidir de forma negativa en sus ingresos y, por consecuencia, en materia de una desventaja competitiva¹⁴. En suma, el presente apartado permitirá evitar tales situaciones no deseables, ni para consumidores ni para oferentes, por lo que contribuye a alcanzar los objetivos de la regulación y al buen funcionamiento del mercado.

Capítulo 5. Obligaciones de los particulares prestadores del servicio educativo

Descripción

En el capítulo cinco de la propuesta regulatoria se establecen las obligaciones de los particulares prestadores de los servicios educativos. Vale la pena destacar aquellas obligaciones contenidas en el numeral 5.1, entre las más relevantes se encuentran las siguientes:

- a) Presentar a los usuarios, por conducto de la asociación de usuarios o del grupo que represente a los mismos del servicio educativo, los ajustes a los diferentes conceptos de cobro y cambio a las disposiciones o servicios ofrecidos para el ciclo escolar siguiente, cuando menos sesenta días hábiles antes del periodo de reinscripción;
- b) No incrementar las colegiaturas durante el ciclo o periodo escolar, a menos que esto se acuerde con la mayoría de los usuarios del servicio, mediante convocatoria que al efecto se emita, previo acuse de recibo correspondiente, y se justifique por causas que incidan en un incremento sustancial en los costos de operación.
- c) No establecer cuotas o aportaciones extraordinarias a los usuarios del servicio. Cuando se solicite cualquier donativo en efectivo o en especie, éste tendrá el carácter de estrictamente voluntario, debiendo, en su caso, convenirse de manera individual con los usuarios;
- d) Devolver en un plazo no mayor a cinco días hábiles, los montos pagados por inscripciones o reinscripciones cuando el usuario de aviso respecto a que no participará en el siguiente ciclo escolar. La devolución será íntegra pen caso que se avise cuando menos dos meses antes del inicio del ciclo escolar. Cuando dicho aviso se dé con anticipación menor a la señalada, los montos sujetos a devolución serán pactados con los usuarios conforme al numeral 6.10 de la presente NOM;
- e) No exigir a los usuarios, que adquieran con determinados proveedores útiles escolares, vestuario, libros, y otros artículos o servicios que puedan ser adquiridos en el comercio en general. En aquellos casos en que sea indispensable la adquisición de dichos artículos o servicios con determinados proveedores, los precios de los mismos no deben ser superiores a los disponibles al usuario en el comercio en general;

¹⁴ Se sabe de forma empírica que las críticas de un consumidor no satisfecho se transmiten de boca a boca e influye de forma negativa en potenciales consumidores, esto es, que deteriorará la imagen del oferente. En otras palabras, un consumidor no satisfecho puede implicar la pérdida de varios consumidores potenciales.

- f) Que la participación en eventos cívicos, sociales o recreativos, organizados o promovidos por los particulares prestadores del servicio educativo, que impliquen gastos adicionales, sean estrictamente voluntarios, sin detrimento de las calificaciones del usuario del servicio; y
- g) No exigir libros, útiles escolares y vestuario nuevo. Sólo pueden requerir que los libros correspondan a ediciones actualizadas y que los útiles y vestuario conserven un estado adecuado para el desarrollo de las actividades escolares.

Además de lo anterior, contempla obligaciones en materia de servicios, personal docente, así como en lo referente a información y publicidad de servicios educativos, todo ello contemplado en los numerales 5.2, 5.3 y 5.4 respectivamente.

Justificación

La incorporación de este capítulo permite que los servicios educativos cuenten con especificaciones mínimas a fin de que sean satisfactorias. Ello permite a los consumidores y, sobre todo, a los prestadores de servicios educativos, contar con certeza sobre las especificaciones y mitigar el riesgo de quejas que puedan deteriorar el patrimonio de estos. En este sentido, supone mayor información para los competidores lo que se traduce en transferencia de conocimiento y, en términos generales, implica que se pueden alcanzar los objetivos de la regulación al contar con una mejor condición en el mercado y se evitan las asimetrías e ineficiencias identificadas.

Capítulo 6. Del Contrato de Adhesión

Descripción

El capítulo 6 de la propuesta regulatoria incluye la información mínima que deben contener los contratos de adhesión con que deben contar con los proveedores de servicios educativos.

Justificación

La homologación de la información de los contratos de adhesión, en primera instancia, brindar certeza jurídica a las partes involucradas, es decir, consumidores y proveedores de servicios educativos. En este sentido, promueve las mejores prácticas y evita asimetrías en el mercado ya que todos los participantes tienen certeza sobre la información mínima indispensable para llevar a cabo una transacción comercial asociada a servicios educativos. En consecuencia, es muy importante para lograr los objetivos regulatorios y mejorar la competitividad en el mercado.

Capítulo 7. Evaluación de la conformidad

Descripción

El capítulo 7 establece que la Evaluación de la Conformidad es el proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana y comprende el procedimiento de inspección. En cualquier momento y a petición de parte el particular prestador del servicio educativo puede solicitar a la Unidad de Inspección acreditada y aprobada en los términos de la Ley de la materia, los servicios de evaluación para obtener el Dictamen de Cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana. El procedimiento de evaluación de la conformidad considera la revisión documental de la prestación del servicio e información comercial señalados en la propuesta.

Al respecto, describe con detalle la forma en que deberá llevarse a cabo todo el proceso que deberán atender tanto los sujetos regulados en la obtención del dictamen de cumplimiento, así como su vigencia por periodos de cinco años.

Justificación

La verificación del cumplimiento con las regulaciones técnicas es indispensable para comprobar que la implementación de la propuesta regulatoria es eficiente. En este sentido, al establecer con claridad

la forma en que se lleva a cabo tal procedimiento, brinda certeza jurídica a los sujetos regulados y las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad, evita interpretaciones discrecionales, promueve condiciones de equidad en términos de competencia y contribuye a una implementación eficiente de la regulación.

Establecen procedimientos de evaluación de la conformidad

Capítulo 7. Evaluación de la conformidad

Descripción

El capítulo 7 establece que la Evaluación de la Conformidad es el proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana y comprende el procedimiento de inspección. En cualquier momento y a petición de parte el particular prestador del servicio educativo puede solicitar a la Unidad de Inspección acreditada y aprobada en los términos de la Ley de la materia, los servicios de evaluación para obtener el Dictamen de Cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana. El procedimiento de evaluación de la conformidad considera la revisión documental de la prestación del servicio e información comercial señalados en la propuesta.

Al respecto, describe con detalle la forma en que deberá llevarse a cabo todo el proceso que deberán atenerse tanto los sujetos regulados en la obtención del dictamen de cumplimiento, así como su vigencia por periodos de cinco años.

Justificación

La verificación del cumplimiento con las regulaciones técnicas es indispensable para comprobar que la implementación de la propuesta regulatoria es eficiente. En este sentido, al establecer con claridad la forma en que se lleva a cabo tal procedimiento, brinda certeza jurídica a los sujetos regulados y las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad, evita interpretaciones discrecionales, promueve condiciones de equidad en términos de competencia y contribuye a una implementación eficiente de la regulación.

Otras

Capítulo 2. Términos y definiciones

Descripción

El presente capítulo incorpora una serie de términos con sus respectivas definiciones que se utilizan a lo largo del texto que conforma la propuesta regulatoria.

Justificación

Para los propósitos de la propuesta, debido a su naturaleza como regulación técnica, resulta indispensable la incorporación de las definiciones de los términos utilizados. Su inclusión contribuye a una aplicación eficiente, tanto por parte de los sujetos regulados, como por las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad. En este sentido, evita una interpretación discrecional, es decir, se evitan las asimetrías de información entre las partes involucradas (y en el público en general) lo que permitirá alcanzar los objetivos regulatorios de una forma más eficiente.

Capítulo 8. Verificación y vigilancia.

Descripción

Este capítulo establece la vigilancia de la presente Norma Oficial Mexicana, corresponde a la Secretaría de Economía, conforme a la legislación y normatividad aplicable. En el numeral 8.1 se señala que la Procuraduría, en el ámbito de sus atribuciones verificará el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento; la Ley de Infraestructura de la Calidad y demás ordenamientos legales aplicables. Asimismo, el numeral 8.2 indica que la Procuraduría está facultada para dar vista a las autoridades

competentes, cuando detecte el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulen las actividades que comprenden los servicios educativos.

Justificación

La incorporación de las atribuciones en materia de verificación y vigilancia, resulta muy importante para que la implementación y el seguimiento se lleve a cabo de una forma eficiente. Así mismo, brinda certeza jurídica al mercado de servicios educativos sobre la entidad responsable de tales actividades. En términos de competencia, implica transparencia para que el comportamiento de los oferentes participantes en este mercado se conduzca de forma confiable lo que se traducirá en promover condiciones equitativas, así como garantizar los objetivos regulatorios.

Capítulo 9. Concordancia con normas internacionales

Descripción

Este capítulo establece que la propuesta regulatoria no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir esta última al momento de su elaboración.

Justificación

La inclusión del capítulo brinda certeza jurídica a las partes involucradas sobre el grado de concordancia que existe con alguna norma internacional, en los términos que señala el marco jurídico vigente en materia de normalización.

Capítulo 10. Bibliografía

Descripción

El presente apartado contiene un listado del marco jurídico e instrumentos normativos que sirvieron de base en la elaboración de la presente propuesta regulatoria.

Justificación

La inclusión de las referencias o bibliografía, aporta certeza y transparencia a las partes interesadas y al público en general, en caso que se requiera ahondar en los temas abordados por la propuesta regulatoria.

C. Análisis de Impacto en la Competencia

8. Acciones Regulatorias que restringen o promueven la competencia o eficiencia del mercado.

Las acciones regulatorias que promueven la eficiencia del mercado al establecer condiciones de equidad para los participantes son:

Capítulo 1. Objetivo y campo de aplicación

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, establece en el objetivo y campo de aplicación, las disposiciones y requisitos mínimos de carácter comercial a las que se sujetarán todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica, esto es, del nivel inicial, preescolar, primaria, y secundaria, que lo ofrezcan e impartan a cambio de una contraprestación económica, con autorización expresa de las autoridades educativas, en los diferentes niveles, modalidades y opciones educativas. También define los derechos y obligaciones de los usuarios que contraten

dichos servicios, procurando la equidad en las relaciones entre particulares prestadores del servicio educativo y usuarios bajo los principios de certeza, buena fe y seguridad jurídica

Asimismo, se debe salvaguardar el derecho de los usuarios con la finalidad de no afectar, por causas económicas o comerciales, la continuidad de sus estudios y la certificación de los estudios realizados. La propuesta regulatoria, al ser una norma oficial mexicana, es de observancia general para todos los particulares prestadores del servicio educativo del tipo de educación básica en la República Mexicana.

Justificación

La definición del objetivo y campo de aplicación es de gran relevancia ya que establece el alcance en materia de servicios educativos que pretende la regulación. En este sentido, delimita con claridad el mercado regulado y brinda certeza jurídica a las partes interesadas y al público en general. Al respecto, establece especificaciones y reglas claras para el mercado regulado lo que fomenta la competencia al establecer homogeneidad e igualdad de circunstancias. Por último, contribuye a proporcionar mayor y mejor información disponible, eliminan los riesgos de mercados asimétricos y, en términos generales, aporta mejores condiciones para consumidores y oferentes.

Capítulo 2. Términos y definiciones

Descripción

El presente capítulo incorpora una serie de términos con sus respectivas definiciones que se utilizan a lo largo del texto que conforma la propuesta regulatoria.

Justificación

Para los propósitos de la propuesta, debido a su naturaleza como regulación técnica, resulta indispensable la incorporación de las definiciones de los términos utilizados. Su inclusión contribuye a una aplicación eficiente, tanto por parte de los sujetos regulados, como por las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad. En este sentido, evita una interpretación discrecional, es decir, se evitan las asimetrías de información entre las partes involucradas (y en el público en general) lo que permitirá alcanzar los objetivos regulatorios de una forma más eficiente.

Capítulo 3. Disposiciones generales

Descripción

La propuesta regulatoria, la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 “Servicios educativos-disposiciones de carácter comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”, busca igualdad entre el oferente y consumidor, buscando esclarecer la información otorgada, la interpretación y los cambios repentinos que puedan beneficiar a una sola de las partes involucradas en las transacciones dentro del mercado regulado

Este capítulo de la propuesta regulatoria estipula, como su nombre lo indica, las disposiciones o lineamientos generales que regirán a los prestadores de servicios educativos información o publicidad relativa a los servicios educativos que se difunda por cualquier medio o forma, debe ser veraz, clara, comprobable y exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión al usuario por ser engañosa o abusiva, ello, en términos de lo dispuesto por dicho capítulo.

Justificación

Las disposiciones contenidas en el presente capítulo tienen como objetivo evitar la mala interpretación inducida por la publicidad que pueda incidir de forma negativa (sesgo) en la elección del consumidor. Cabe señalar que toda la información que esté relacionada con la prestación de

servicios deberá ser otorgada a los consumidores y regida por medio del contrato de adhesión que se ceñirán a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.

En materia económica, busca mitigar el riesgo de selección adversa y su consecuente deterioro en el bienestar del consumidor. Ante dicho problema de selección adversa en la adquisición de cualquier otro bien, el consumidor podrá optar por adquirir un bien de mayor calidad o cambiar de proveedor; en ambos casos implica un nuevo desembolso monetario lo que representa tal deterioro en el bienestar. Sin embargo, en el sector educativo, el nivel de ingreso determinará una restricción para que la movilidad descrita, sobre todo en cuestión de cambiar de proveedor, se pueda materializar y, además del deterioro en el bienestar monetariamente hablando, puede incidir en un grado de deserción para cuando el consumidor cuenta con un ingreso apenas limitado destinado a la educación. En este sentido, de forma agregada, puede materializarse en un retroceso en el nivel educativo de la población. Para los propios prestadores de servicios la problemática señalada en el numeral 2 del presente documento, el presente capítulo pretende establecer condiciones de equidad en la competencia, evitar barreras a la entrada de nuevos participantes, así como evitar desembolsos innecesarios en la atención de quejas que puedan mitigarse. Por ello, el establecimiento de disposiciones generales permitirá mitigar tales problemas y contribuir a la competitividad, desarrollo y eficiencia del mercado de servicios educativos.

Capítulo 4. Especificaciones, características, términos y condiciones aplicables a los particulares prestadores de servicios educativos.

Descripción

La propuesta regulatoria incluye en el capítulo 4 seis numerales que se refieren, en términos generales, a que los prestadores del servicio educativo deben informar una serie de elementos indispensables antes de la inscripción o reinscripción, los cobros que pueden realizar y que se realiza en moneda nacional, uniformes escolares, incumplimiento en pagos por parte de los consumidores, entre otros elementos importantes.

Justificación

El capítulo 4 describe los elementos esenciales para que las transacciones sean adecuadas entre oferentes y consumidores. En este sentido, contar con información completa antes de materializar una transacción, permitirá mitigar riesgos relacionados con asimetrías de información. Así, la contraprestación económica debe ser proporcional a la calidad de enseñanza recibida, a la diversidad de los servicios y a las instalaciones y recursos académicos.

La incorporación de este apartado permite contar con claridad para las partes involucradas, es decir, mayor información y de mejor claridad. Para los consumidores implica evitar el problema de selección adversa mientras que, para los proveedores de servicios educativos, implica mitigar quejas no fundamentadas que puedan incidir de forma negativa en sus ingresos y, por consecuencia, en materia de una desventaja competitiva¹⁵. En suma, el presente apartado permitirá evitar tales situaciones no deseables, ni para consumidores ni para oferentes, por lo que contribuye a alcanzar los objetivos de la regulación y al buen funcionamiento del mercado.

¹⁵ Se sabe de forma empírica que las críticas de un consumidor no satisfecho se transmiten de boca a boca e influye de forma negativa en potenciales consumidores, esto es, que deteriorará la imagen del oferente. En otras palabras, un consumidor no satisfecho puede implicar la pérdida de varios consumidores potenciales.

Capítulo 5. Obligaciones de los particulares prestadores del servicio educativo

Descripción

En el capítulo cinco de la propuesta regulatoria se establecen las obligaciones de los particulares prestadores de los servicios educativos. Vale la pena destacar aquellas obligaciones contenidas en el numeral 5.1, entre las más relevantes se encuentran las siguientes:

- a) Presentar a los usuarios, por conducto de la asociación de usuarios o del grupo que represente a los mismos del servicio educativo, los ajustes a los diferentes conceptos de cobro y cambio a las disposiciones o servicios ofrecidos para el ciclo escolar siguiente, cuando menos sesenta días hábiles antes del periodo de reinscripción;
- b) No incrementar las colegiaturas durante el ciclo o periodo escolar, a menos que esto se acuerde con la mayoría de los usuarios del servicio, mediante convocatoria que al efecto se emita, previo acuse de recibo correspondiente, y se justifique por causas que incidan en un incremento sustancial en los costos de operación.
- c) No establecer cuotas o aportaciones extraordinarias a los usuarios del servicio. Cuando se solicite cualquier donativo en efectivo o en especie, éste tendrá el carácter de estrictamente voluntario, debiendo, en su caso, convenirse de manera individual con los usuarios;
- d) Devolver en un plazo no mayor a cinco días hábiles, los montos pagados por inscripciones o reinscripciones cuando el usuario de aviso respecto a que no participará en el siguiente ciclo escolar. La devolución será íntegra pen caso que se avise cuando menos dos meses antes del inicio del ciclo escolar. Cuando dicho aviso se dé con anticipación menor a la señalada, los montos sujetos a devolución serán pactados con los usuarios conforme al numeral 6.10 de la presente NOM;
- e) No exigir a los usuarios, que adquieran con determinados proveedores útiles escolares, vestuario, libros, y otros artículos o servicios que puedan ser adquiridos en el comercio en general. En aquellos casos en que sea indispensable la adquisición de dichos artículos o servicios con determinados proveedores, los precios de los mismos no deben ser superiores a los disponibles al usuario en el comercio en general;
- f) Que la participación en eventos cívicos, sociales o recreativos, organizados o promovidos por los particulares prestadores del servicio educativo, que impliquen gastos adicionales, sean estrictamente voluntarios, sin detrimento de las calificaciones del usuario del servicio; y
- g) No exigir libros, útiles escolares y vestuario nuevo. Sólo pueden requerir que los libros correspondan a ediciones actualizadas y que los útiles y vestuario conserven un estado adecuado para el desarrollo de las actividades escolares.

Además de lo anterior, contempla obligaciones en materia de servicios, personal docente, así como en lo referente a información y publicidad de servicios educativos, todo ello contemplado en los numerales 5.2, 5.3 y 5.4 respectivamente.

Justificación

La incorporación de este capítulo permite que los servicios educativos cuenten con especificaciones mínimas a fin de que sean satisfactorias. Ello permite a los consumidores y, sobre todo, a los prestadores de servicios educativos, contar con certeza sobre las especificaciones y mitigar el riesgo de quejas que puedan deteriorar el patrimonio de estos. En este sentido, supone mayor información para los competidores lo que se traduce en transferencia de conocimiento y, en términos generales, implica que se pueden alcanzar los objetivos de la regulación al contar con una mejor condición en el mercado y se evitan las asimetrías e ineficiencias identificadas.

Capítulo 6. Del Contrato de Adhesión

Descripción

El capítulo 6 de la propuesta regulatoria incluye la información mínima que deben contener los contratos de adhesión con que deben contar con los proveedores de servicios educativos.

Justificación

La homologación de la información de los contratos de adhesión, en primera instancia, brindar certeza jurídica a las partes involucradas, es decir, consumidores y proveedores de servicios educativos. En este sentido, promueve las mejores prácticas y evita asimetrías en el mercado ya que todos los participantes tienen certeza sobre la información mínima indispensable para llevar a cabo una transacción comercial asociada a servicios educativos. En consecuencia, es muy importante para lograr los objetivos regulatorios y mejorar la competitividad en el mercado.

Capítulo 7. Evaluación de la conformidad

Descripción

El capítulo 7 establece que la Evaluación de la Conformidad es el proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana y comprende el procedimiento de inspección. En cualquier momento y a petición de parte el particular prestador del servicio educativo puede solicitar a la Unidad de Inspección acreditada y aprobada en los términos de la Ley de la materia, los servicios de evaluación para obtener el Dictamen de Cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana. El procedimiento de evaluación de la conformidad considera la revisión documental de la prestación del servicio e información comercial señalados en la propuesta.

Al respecto, describe con detalle la forma en que deberá llevarse a cabo todo el proceso que deberán atenderse tanto los sujetos regulados en la obtención del dictamen de cumplimiento, así como su vigencia por periodos de cinco años.

Justificación

La verificación del cumplimiento con las regulaciones técnicas es indispensable para comprobar que la implementación de la propuesta regulatoria es eficiente. En este sentido, al establecer con claridad la forma en que se lleva a cabo tal procedimiento, brinda certeza jurídica a los sujetos regulados y las entidades encargadas de la evaluación de la conformidad, evita interpretaciones discrecionales, promueve condiciones de equidad en términos de competencia y contribuye a una implementación eficiente de la regulación.

Capítulo 8. Verificación y vigilancia.

Descripción

Este capítulo establece la vigilancia de la presente Norma Oficial Mexicana, corresponde a la Secretaría de Economía, conforme a la legislación y normatividad aplicable. En el numeral 8.1 se señala que la Procuraduría, en el ámbito de sus atribuciones verificará el cumplimiento de la presente Norma Oficial Mexicana, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento; la Ley de Infraestructura de la Calidad y demás ordenamientos legales aplicables. Asimismo, el numeral 8.2 indica que la Procuraduría está facultada para dar vista a las autoridades competentes, cuando detecte el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulen las actividades que comprenden los servicios educativos.

Justificación

La incorporación de las atribuciones en materia de verificación y vigilancia, resulta muy importante para que la implementación y el seguimiento se lleve a cabo de una forma eficiente. Así mismo, brinda certeza jurídica al mercado de servicios educativos sobre la entidad responsable de tales

actividades. En términos de competencia, implica transparencia para que el comportamiento de los oferentes participantes en este mercado se conduzca de forma confiable lo que se traducirá en promover condiciones equitativas, así como garantizar los objetivos regulatorios.

9. ¿La propuesta de regulación contempla esquemas que impactan de manera diferenciada a sectores o agentes económicos?

La propuesta regulatoria, al ser una Norma Oficial Mexicana, y cuya naturaleza es de observancia general y obligatoria, no contempla un impacto diferenciado sobre algún sector o agente económico específico.

D. Análisis Costo-Beneficio

10. Proporcione la estimación de los costos y beneficios que supone la regulación para cada particular o grupo de particulares

Costos

Los costos de la propuesta regulatoria se evalúan en un horizonte de cinco años¹⁶ y de forma acumulada ascienden a 34 millones 286 mil 348.5 pesos, lo que equivale a costos promedio anuales por 6 millones 857 mil 269.7 pesos. En la Tabla 29 se muestran los costos totales que son la suma de los costos relacionados con contratos de adhesión y por el cumplimiento. El desembolso por contratos de adhesión se realiza por una sola ocasión en el horizonte evaluado, en tanto que los costos de cumplimiento se desembolsan cada cinco años¹⁷.

Tabla 29 Costos totales de la propuesta regulatoria

Periodo	Contratos de adhesión	Cumplimiento	Total
1	13,189,178.5	21,097,170.0	34,286,348.5
2			0.0
3			0.0
4			0.0
5			0.0
Total			34,286,348.5
Promedio			6,857,269.7

Fuente: elaboración propia

Para cumplir con la regulación, los centros educativos deberán presentar ante el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, sus contratos de adhesión. Al respecto, existen dos tipos: contratos tipo y no tipo. La diferencia entre ellos radica en que el primero es un contrato general elaborado por PROFECO para que los prestadores de servicios educativos puedan hacer uso de ellos. Los segundos, son elaborados por los centros educativos, de acuerdo a las características particulares de sus servicios, y son presentados ante PROFECO para su revisión, y en su caso, aprobación. Basta con registrar una de las dos modalidades para dar cumplimiento con la regulación. En la Tabla 30 se muestran los montos por registrar los contratos de adhesión mencionados que consideran un monto promedio (con base en los dos tipos que se mencionaron) por 926.50 pesos, más costos administrativos¹⁸ por 30 pesos, lo que representa un costo unitario de 956.50 pesos que implicaría para cada unidad económica el registro del contrato de adhesión.

¹⁶ Se analiza durante un horizonte de cinco años, tiempo en el cual, de acuerdo con el marco jurídico vigente deberá realizarse la revisión de la regulación, y en su caso, modificarla en función de las necesidades del mercado.

¹⁷ De acuerdo con el numeral 7.11 de la propuesta regulatoria.

¹⁸ Costos por entrega de información, documentos, fotocopias, etc. En la práctica se asumen como costos apenas marginales o hundidos.

Tabla 30 Costos unitarios del registro de contratos de adhesión

Tipo de costo	Monto
Contrato de adhesión tipo	884.00
Contrato de adhesión no tipo	969.00
Promedio	926.50
Costo administrativos	30.00
Total	956.50

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Para agregar los costos del registro de contratos de adhesión, se consideran las 13 mil 789 unidades económicas de que se tiene registro en el Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENU) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Dicha cantidad de unidades económicas, multiplicadas por los costos unitarios del registro del contrato de adhesión, arrojan un monto total por 13 millones 189 mil 178.50 pesos que se detalla en la Tabla 31

Tabla 31 Costos de contratos de adhesión

Nivel educativo	U. Económicas	Costo	Total
Escuela de educación pre escolar	9,612	956.50	9,193,878.00
Escuela de educación primaria	3,232	956.50	3,091,408.00
Escuela de educación secundaria técnica	92	956.50	87,998.00
Escuelas de educación secundaria general	853	956.50	815,894.50
Total	13,789	3,826.00	13,189,178.50

Fuente: elaboración propia

Por último, los costos de cumplimiento se refieren a la obtención del dictamen de cumplimiento por parte de una unidad de inspección¹⁹. De acuerdo con las tarifas vigentes, los costos del dictamen de cumplimiento se encuentran en el orden de 1,500 pesos; se consideran además 30 pesos de costos administrativos²⁰ lo que implica un costo unitario por 1,530 pesos. Este costo unitario, multiplicado por las 13 mil 789 unidades económicas, representa un costo agregado por 21 millones 97 mil 170 pesos y se realizará con una frecuencia de cinco años. Lo anterior se detalla en la Tabla 32.

Tabla 32 Costos de cumplimiento de la propuesta regulatoria

Concepto	Cantidad
Dictamen de cumplimiento	1,500
Costos administrativos	30
Subtotal	1,530
Unidades económicas	13,789
Total	21,097,170

Fuente: elaboración propia, con base en datos de DENU y del mercado de la evaluación de la conformidad

Con lo expuesto en el presente apartado se da cumplimiento con la identificación y cuantificación de los costos que representa la propuesta regulatoria.

¹⁹ De acuerdo con lo estipulado en el Capítulo 7 de la propuesta regulatoria referente a la Evaluación de la Conformidad.

²⁰ Costos por entrega de información, documentos, fotocopias, etc. En la práctica se asumen como costos apenas marginales o hundidos.

Beneficios

Los beneficios identificados se refieren a la mitigación de la problemática identificada en el numeral 2 del presente documento. Se tienen beneficios para consumidores y proveedores de servicios educativos del orden de 18.14 millones de pesos y 14.5 millones de pesos respectivamente, esto es, unos 32 millones 635 mil 466 pesos anuales. De forma acumulada representan 163 millones 177 mil 331 pesos. En la Tabla 33 se muestra el detalle de lo expuesto.

Tabla 33 Beneficios agregados de la propuesta regulatoria

Periodo	Consumidores	Proveedores	Total
1	18,136,466	14,499,000	32,635,466
2	18,136,466	14,499,000	32,635,466
3	18,136,466	14,499,000	32,635,466
4	18,136,466	14,499,000	32,635,466
5	18,136,466	14,499,000	32,635,466
Total	90,682,331	72,495,000	163,177,331

Fuente: elaboración propia

Para el caso de los consumidores, el impacto económico de las quejas detalladas representa un deterioro en el bienestar de estos agentes económicos. Debido a que la implementación de la propuesta regulatoria constituye una variable binaria en cuanto a la resolución de la problemática, se podrían mitigar las quejas interpuestas ante PROFECO. En la Tabla 34 se muestra la estimación de los beneficios, que se obtuvieron con base en la cantidad de quejas por nivel educativo y el precio ponderado correspondiente. Por ejemplo, en el nivel primaria, durante 2019 se registraron 288 quejas y el precio de los servicios asociados es de 51 mil 324.28 pesos anuales, lo que representa que, de mitigarse, se aportarían beneficios por 14 millones 781 mil 393 pesos de este nivel educativo. La suma de los beneficios de los niveles educativos regulados representa beneficios por 18 millones 136 mil 466.22 pesos²¹.

Tabla 34 Beneficios por mitigación de quejas para los consumidores

Nivel educativo	Quejas	Precio ponderado	Beneficios
Preescolar	52	40,282.65	2,094,697.55
Primaria	288	51,324.28	14,781,393.13
Secundaria	18	70,020.86	1,260,375.54
Total	358		18,136,466.22

Fuente: elaboración propia

Para los prestadores de servicios educativos, la implementación de la propuesta regulatoria, también representan beneficios. Estos beneficios se encuentran dados por el ahorro en el desembolso por la asignación de un especialista para resolver dichas quejas. De acuerdo con la información histórica de las quejas presentadas ante Profeco, el tiempo mínimo promedio para resolver una queja es de 5.87 meses (ver VII.1 Información estadística adicional), tiempo que requeriría los servicios de un profesional en derecho. De acuerdo con el mercado laboral actual, el sueldo medio mensual se ubica en unos 13 mil 500 pesos²². El sueldo medio, multiplicado por el tiempo que, para este caso se establece un escenario de solo tres meses (casi la mitad del tiempo reportado por PROFECO),

²¹ Estos beneficios pueden ser incluso muy superiores. En el presente análisis se consideraron una cantidad de quejas mínimas, sin embargo, la información histórica indica que la cantidad de estas pueden ser mayores (ver VII.1 Información estadística adicional).

²² De acuerdo con el mercado laboral en México. Diversas fuentes como el Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. reportan cifras similares.

representa un monto mínimo por 40 mil 500 pesos²³ que cada queja interpuesta les representa a cada unidad económica (ver Tabla 35).

Tabla 35 Monto unitario mínimo por queja presentada

Concepto	Cantidad
Sueldo medio de profesional en derecho	13,500.0
Meses promedio mínimos	3.00
Total	40,500.00

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco y del mercado laboral

De esta forma, la implementación de la regulación implicaría la mitigación de las quejas y que los sujetos regulados no deban realizar desembolsos del orden de 14 millones 499 mil pesos anuales por concepto de resolver las quejas. En la Tabla 36 se muestran los beneficios por la mitigación de quejas para los prestadores de servicios educativos.

Tabla 36 Beneficios por mitigación de quejas para los prestadores de servicios educativos

Nivel educativo	Quejas	Sueldos	Total
Preescolar	52	40,500	2,106,000
Primaria	288	40,500	11,664,000
Secundaria	18	40,500	729,000
Total	358		14,499,000

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco y del mercado laboral

Con lo expuesto en el presente apartado, se da por atendido la identificación y cuantificación de los beneficios de la propuesta regulatoria.

11. Justifique que los beneficios de la regulación son superiores a sus costos

Una vez que se obtuvieron los beneficios y los costos de la propuesta regulatoria, es posible compararlos. En la Tabla 37 se muestran los beneficios netos de la propuesta regulatoria, y resultan de restar los costos a los beneficios identificados. El promedio anual de los beneficios netos asciende a 25 millones 778 mil 196.52 pesos, en tanto que, de forma agregada en el horizonte de tiempo evaluado, ascienden a 128 millones 890 mil 982.59 pesos.

Tabla 37 Beneficios netos de la propuesta regulatoria

Periodo	Beneficios	Costos	Beneficios netos
1	32,635,466.22	34,286,348.50	-1,650,882.28
2	32,635,466.22	0.00	32,635,466.22
3	32,635,466.22	0.00	32,635,466.22
4	32,635,466.22	0.00	32,635,466.22
5	32,635,466.22	0.00	32,635,466.22
Total	163,177,331.09	34,286,348.50	128,890,982.59
Promedio	32,635,466.22	6,857,269.70	25,778,196.52

Fuente: elaboración propia

Con lo expuesto en el presente apartado se comprueba que los beneficios son notoriamente superiores a los costos que supone la regulación. Se identificaron beneficios para los consumidores que resultan de mitigar un deterioro en su bienestar, en tanto que, para los oferentes de servicios

²³ No obstante, en aquellos casos en que las quejas sean más recurrentes, los centros educativos podrían contratar los servicios profesionales de forma permanente lo que significaría aún mayores costos en términos de las quejas interpuestas.

educativos, representa evitar desembolsos relacionados con la resolución de quejas. En este sentido, la regulación permite corregir la problemática señalada en el numeral 2 del presente documento y aportar beneficios para las partes involucradas. Así, la propuesta regulatoria constituye una medida costo-efectiva y costo-eficiente, es decir, es social y económicamente viable, y se comprueba que abona al máximo bienestar social al menor costo posible lo que significa que cumple a cabalidad los principios de mejora regulatoria.

Apartado IV.- Cumplimiento y Aplicación de la Propuesta

12. Describa la forma y/o los mecanismos a través de los cuales se implementará la regulación (incluya recursos públicos).

La implementación queda a cargo de la Dependencia titular de la propuesta regulatoria en el ámbito de sus atribuciones conforme al marco jurídico vigente. Las actividades de seguimiento se ejecutan por la vigilancia del cumplimiento permanente, lo cual queda a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, igualmente, en el ámbito de su competencia, en los términos de Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, además del resto de ordenamientos jurídicos aplicables.

Apartado V.- Evaluación de la Propuesta

13. Describa la forma y los medios a través de los cuales se evaluará el logro de los objetivos de la regulación.

Los logros de la regulación se podrán evaluar por medio de los datos reportados por PROFECO con respecto a la cantidad de quejas de los usuarios de servicios educativos. Lo anterior podrá ser complementado con otro tipo de indicadores, tanto cuantitativos como cualitativos, tales como cifras oficiales, documentos científicos o académicos, que permitan evidenciar la evolución del sector regulado, sin menoscabo de nueva evidencia documental o empírica actualmente no contemplada.

Apartado VI.- Consulta pública

14. ¿Se consultó a las partes y/o grupos interesados para la elaboración de la regulación?

El Comité Consultivo Nacional Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), es el responsable de la elaboración de la presente propuesta regulatoria en el ámbito de sus respectivas atribuciones, cuyo propósito es establecer las especificaciones que los prestadores de servicios educativos tienen que cumplir para informar a los padres de familia, tutores y/o usuarios sobre los servicios que se presten, bajo los principios de transparencia y calidad de los mismos, salvaguardando el derecho a la educación consagrado en el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la elaboración, revisión y análisis de la presente propuesta de regulación, instruyó la creación un Grupo de Trabajo en el cual participaron las siguientes instituciones y dependencias:

- Asociación Nacional de Instituciones de Educación Privada, “Justo Sierra”, A.C. (ANIEP)
- Alianza de Maestros A.C.
- Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborables (CONOCER)
 - Dirección General Adjunta de Promoción y Desarrollo
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVITUR)
 - Comisión de Normalización
- Centro Educativo Salomé Chaparro A.C.
- Centro Iberoamericano para el Desarrollo e Investigación de la Ciberseguridad, A.C. (CEIDIC)

- Colegio Cristóbal Colón
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- Confederación Patronal de la República (COPARMEX) Ciudad de México
- Confederación Patronal de la República (COPARMEX) Sonora Norte
- Federación de Escuelas Particulares del D.F, A. C.
- Federación de Escuelas Particulares del Estado del Norte de Sonora
- Federación de Escuelas Privadas del Norte de Tamaulipas en Nuevo Laredo Federación de Escuelas Particulares del Estado de Querétaro A.C.
- IESCA
- IT Lawyers. SC
- Procuraduría Federal del Consumidor
 - Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza
 - Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza
 - Subprocuraduría de Servicios
 - Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento
 - Dirección General de Quejas y Conciliación
 - Dirección General de Procedimientos
- Secretaría de Educación Pública
- Subsecretaría de Educación Básica
 - Dirección General de Actualización Normativa, Cultura de la Legalidad y Transparencia
- Secretaría de Economía
 - Dirección General de Normas

15. Indique las propuestas que se incluyeron en la regulación como resultado de las consultas realizadas.

Las propuestas tanto técnicas como editoriales de los integrantes del grupo de trabajo quedaron plasmadas en el documento que constituye la propuesta regulatoria.

VII.- ANEXOS

VII.1 Análisis de costos y beneficios para el sector regulado

A lo largo del presente documento se identificaron fallos de mercados en ausencia de la regulación propuesta. Dichos fallos se traducen en un impacto económico para consumidores y prestadores de servicios educativos. Para estos últimos, si bien implicará costos (inscripción de contratos de adhesión y por el cumplimiento) también representará beneficios.

En la situación actual, la atención de las quejas interpuestas por parte de consumidores no satisfechos les representará costos a los prestadores de servicios educativos. Sin embargo, una vez implementada la regulación, dichos costos se convierten en beneficios toda vez que, con información clara, se podrán mitigar las quejas identificadas. Los beneficios medios anuales directos promedio derivados de la situación señalada se ubicarían en 14 millones 499 mil pesos, en tanto que los costos se ubicarían en 6 millones 857 mil 269.5 pesos. Esto se traduce en beneficios netos promedio del orden de 7 millones 641 mil 730.3 pesos anuales. En otras palabras, se comprueba que, con la propuesta regulatoria se reducen los costos de los particulares con lo que es posible aportar elementos para dar cumplimiento con lo estipulado en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria. En la Tabla 38 se detalla lo señalado.

Tabla 38 Beneficios netos para los particulares

Periodo	Beneficios	Costos	Beneficios netos
1	14,499,000.00	34,286,348.50	-19,787,348.50
2	14,499,000.00	0.00	14,499,000.00
3	14,499,000.00	0.00	14,499,000.00
4	14,499,000.00	0.00	14,499,000.00
5	14,499,000.00	0.00	14,499,000.00
Total	72,495,000.00	34,286,348.50	38,208,651.50
Promedio	14,499,000.00	6,857,269.70	7,641,730.30

Fuente: elaboración propia

VII.1 Información estadística adicional

Las quejas presentadas en Profeco analizadas en el presente documento se refieren a los datos más recientes. Sin embargo, se cuenta con información entre 2011 y 2017 que arroja información estadística más detallada. En la Tabla 39 contiene en la columna dos el tiempo de resolución y se refiere a los días que pasaron desde que se presentó una queja y la fecha en que finalizó²⁴. La columna tres indica los días promedio con que cuenta un mes²⁵. La última columna se refiere a los meses en promedio que transcurrieron para finalizar una queja. De esta manera, por ejemplo, en 2011 se tienen 178.59 días promedio en resolver una queja, equivalente a 5.87 meses. De forma agregada se tienen que, en promedio, para el periodo analizado, se llevó una media de 681.98 días correspondiente a 22.42 meses. Para el presente análisis se tomó en consideración el tiempo medio mínimo, correspondiente al año 2011.

Tabla 39 Tiempo de resolución de quejas en días y meses

Año	Tiempo resolución	Días prom. mes	Meses
2011	178.59	30.42	5.87
2012	225.39	30.42	7.41
2013	224.35	30.42	7.38
2014	243.90	30.42	8.02
2015	803.59	30.42	26.42
2016	1,632.73	30.42	53.68
2017	1,465.30	30.42	48.17
Promedio	681.98	30.42	22.42
Tiempo mínimo	178.59	30.42	5.87

Fuente: Profeco

Para el mismo periodo de tiempo, se tiene el registró máximo de más de dos mil quejas anuales en 2014 y 2015. En la Tabla 40 se muestran las quejas anuales y el promedio de quejas mensuales para el periodo comprendido entre 2011 y 2017²⁶ que, en promedio ascienden a un total de mil 516 quejas anuales, es decir, una media de 185.19 quejas mensuales.

Tabla 40 Quejas anuales y promedio mensual

Año	Quejas	Meses	Prom mens.
2011	1,766.00	12.00	147.17
2012	1,670.00	12.00	139.17
2013	1,721.00	12.00	143.42
2014	2,013.00	12.00	167.75
2015	2,012.00	12.00	167.67
2016	1,100.00	3.00	366.67
2017	329.00	2.00	164.50
Promedio	1,515.86	9.29	185.19

Fuente: Profeco

La cantidad de quejas analizadas en el presente documento (1,199) pueden considerarse como un dato mínimo y significativamente inferior al promedio histórico reportado por la autoridad (1,516). En

²⁴ Cuando aplique, debido a que aún existen procesos que se encuentran en trámite.

²⁵ Resultado de dividir los 365 días del año por los 12 meses del año. Esto quiere decir que, en promedio, cada mes tiene 30.42 días.

²⁶ Para el año 2016 solo se cuenta con información disponible para el primer trimestre. Para 2017 solo se tiene registro de los dos primeros meses del año.

otras palabras, las quejas sobre las cuales se realiza el análisis corresponden al 79% del promedio de años previos. En este sentido es sencillo deducir que la estimación de beneficios se realiza bajo un escenario muy conservador y, en la práctica, hay elementos suficientes para afirmar que pueden ser muy superiores.

Índice de tablas

Tabla 1 Ahorro neto en costos para los particulares.....	4
Tabla 2 PIB terciario, Servicios educativos (trimestral, mil. de pesos corrientes) absolutos y como % del PIB.....	7
Tabla 3 PIB terciario, Servicios educativos (anual, mil. de pesos corrientes) absolutos y variación %	8
Tabla 4 Unidades económicas por tipo de servicio educativo prestado	8
Tabla 5 Colegiaturas para nivel preescolar y distribución porcentual.....	9
Tabla 6 Colegiaturas para nivel primaria y distribución porcentual	9
Tabla 7 Colegiaturas para nivel secundaria y distribución porcentual.....	10
Tabla 8 Precios medios y ponderados anuales de colegiaturas por nivel educativo	10
Tabla 9 Inscripción o pago inicial para nivel preescolar y distribución porcentual	11
Tabla 10 Inscripción o pago inicial para nivel primaria y distribución porcentual	11
Tabla 11 Inscripción o pago inicial para nivel secundaria y distribución porcentual.....	12
Tabla 12 Precios medios y ponderados por inscripción o pago inicial por nivel educativo	12
Tabla 13 Precio por servicio de horario extendido nivel preescolar	13
Tabla 14 Precio por servicio de horario extendido nivel primaria	13
Tabla 15 Precio por servicio de horario extendido nivel secundaria.....	13
Tabla 16 Precios medios y ponderados por horario extendido por nivel educativo	13
Tabla 17 Porcentaje de escuelas que prestan horario extendido.....	14
Tabla 18 Ponderación del precio de horario extendido según nivel educativo.....	14
Tabla 19 Precio por el servicio de transporte nivel preescolar	14
Tabla 20 Precio por el servicio de transporte nivel primaria	15
Tabla 21 Precio por el servicio de transporte nivel secundaria	15
Tabla 22 Precios ponderados para el servicio de transporte por nivel escolar	15
Tabla 23 Servicio de transporte por nivel educativo (distribución %)	16
Tabla 24 Ponderación del precio de transporte según nivel educativo	16
Tabla 25 Precios ponderados de los servicios por nivel educativo	16
Tabla 26 Quejas entre 2018 y 2020 para diferentes centros educativos	17
Tabla 27 Impacto económico para consumidores	18
Tabla 28 Impacto económico para prestadores de servicios educativos	18
Tabla 29 Costos totales de la propuesta regulatoria	38
Tabla 30 Costos unitarios del registro de contratos de adhesión	39
Tabla 31 Costos de contratos de adhesión.....	39
Tabla 32 Costos de cumplimiento de la propuesta regulatoria.....	39
Tabla 33 Beneficios agregados de la propuesta regulatoria.....	40
Tabla 34 Beneficios por mitigación de quejas para los consumidores	40
Tabla 35 Monto unitario mínimo por queja presentada.....	41
Tabla 36 Beneficios por mitigación de quejas para los prestadores de servicios educativos	41
Tabla 37 Beneficios netos de la propuesta regulatoria	41
Tabla 38 Beneficios netos para los particulares	44
Tabla 39 Tiempo de resolución de quejas en días y meses	45
Tabla 40 Quejas anuales y promedio mensual.....	45