



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

**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”**

ALFONSO GUATI ROJO SÁNCHEZ, Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), con fundamento en los artículos 34 fracciones II, XIII y XXXIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 3 fracción XI, 38 fracciones II y IX, 39 fracciones V y XII, 40 fracciones III, VII y XII, 41, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 28 y 34 de su Reglamento; Tercero y Cuarto Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 36 fracciones I, II, IX y X del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía;

CONSIDERANDO

Que con fecha 21 de septiembre de 2020, en la Octava Sesión Extraordinaria del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE) aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-237-SE-2020, “Servicios educativos-Disposiciones a las que se sujetarán aquellos particulares que presten servicios en la materia”, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 2021, con objeto de que las personas interesadas presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, el Análisis de Impacto Regulatorio a que se refieren los artículos 45 y 47 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, las personas interesadas presentaron comentarios sobre el contenido del citado Proyecto de Norma Oficial Mexicana, mismos que fueron analizados y estudiados por un grupo de trabajo aprobado e instalado por el CCONNSE, realizándose las modificaciones conducentes al Proyecto de Norma Oficial Mexicana;

Que el Análisis de Impacto Regulatorio a que hace referencia el Capítulo III del Título Tercero de la Ley General de Mejora Regulatoria, fue sometido a la consideración de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, emitiéndose el Dictamen Final por parte de dicha Comisión el xx de xxxxxxxx de 2021, a través del oficio No. CONAMER/xxxxxxxxx.

Que con fecha 24 de septiembre de 2021, el CCONNSE aprobó la publicación de la Norma Oficial Mexicana, NOM-237-SE-2021, “Servicios educativos-Disposiciones de carácter



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas**

NOM-237-SE-2021

comercial a las que se sujetarán los particulares que presten servicio del tipo de educación básica”.

Ciudad de México, a 24 de septiembre de 2021

Lic. Alfonso Guati Rojo Sánchez

Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de
Normalización de la Secretaría de Economía



SECRETARÍA DE ECONOMÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE NORMAS

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**

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

PREFACIO

El Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía (CCONNSE), es el responsable de la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana.

El propósito de esta Norma es establecer las especificaciones que los particulares prestadores del servicio educativo tienen que cumplir para informar a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, bajo los principios de calidad y transparencia, salvaguardando el derecho a la educación consagrado en el artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la elaboración, revisión y análisis de la presente Norma, el CCONNSE 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

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

- 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

ÍNDICE DEL CONTENIDO

0. Introducción
1. Objetivo y campo de aplicación
2. Términos y definiciones
3. Disposiciones generales
4. Especificaciones, características, términos y condiciones aplicables a los particulares prestadores del servicio educativo
5. Obligaciones de los particulares prestadores del servicio educativo
6. Del Contrato de Adhesión
7. Evaluación de la conformidad
8. Verificación y vigilancia
9. Concordancia con normas internacionales
10. Bibliografía

0. Introducción

En la prestación de los servicios educativos se deben de observar y aplicar las disposiciones previstas en el artículo 3º 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.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

Los aspectos comerciales de la prestación del servicio educativo se regirán por la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento, la presente Norma Oficial Mexicana y demás disposiciones aplicables.

1. Objetivo y campo de aplicación

Esta Norma Oficial Mexicana 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.

2. Términos y definiciones

Para los propósitos de la presente Norma Oficial Mexicana, en concordancia con las demás disposiciones normativas en la materia, se aplican los términos y definiciones siguientes:

2.1 educación

derecho humano fundamental y un medio para que toda persona adquiera, actualice, complete y amplíe conocimientos, capacidades, habilidades, valores y aptitudes que le permitan alcanzar su desarrollo personal y profesional; como consecuencia de ello, contribuir a su bienestar, a la transformación y el mejoramiento de la sociedad de la que forma parte, bajo el principio de la intangibilidad de la dignidad humana.

2.2 servicio educativo

la prestación de un servicio para impartir educación, basado en el cumplimiento de un plan y programa de estudios u objetivos acorde al nivel educativo y sus diferentes modalidades, solicitado por los usuarios a cambio de una contraprestación económica.

2.3 plan de estudios



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

referencia sintética, esquematizada y estructurada de las asignaturas u otro tipo de unidades de aprendizaje, que incluye una propuesta de evaluación para mantener su pertinencia y vigencia.

2.4 programa de estudio

descripción sintetizada de los contenidos de las asignaturas o unidades de aprendizaje, ordenadas por secuencias o por áreas relacionadas con los recursos didácticos y bibliográficos indispensables, con los cuales se regulará el proceso educativo.

2.5 autorización

resolución previa y expresa de la autoridad educativa de los Estados y de la Ciudad de México que permite al particular impartir educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica.

2.6 colegiatura

contraprestación económica expresada en montos totales que solicita el particular prestador del servicio educativo en periodos previamente establecidos por la prestación del servicio.

2.7 inscripción o reinscripción

proceso que realiza el particular prestador del servicio educativo para regular el ingreso, asentar el registro escolar al iniciar o continuar la trayectoria académica y llevar el control de los usuarios de los servicios educativos, que puede o no tener una contraprestación económica, a fin de impartir educación.

2.8 particular prestador del servicio educativo

persona física o moral que ofrece o imparte servicios educativos del tipo de educación básica con autorización de manera expresa, a cambio de una contraprestación económica.

2.9 usuario

persona física o moral que contrata o disfruta como destinatario final un servicio educativo y/o adicional con el particular prestador del servicio educativo que lo ofrezca e imparta.

2.10 servicios adicionales

servicios que no son estrictamente necesarios para el cumplimiento de los planes y programas de estudios, que son ofrecidos por el particular prestador del servicio educativo y que, para su contratación, requieren obtener el consentimiento en forma previa y expresa del usuario, ya sea por escrito o por vía electrónica.

2.11 ciclo escolar



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

periodo previsto en el plan y programas de estudios, cuya duración varía dependiendo del tipo, nivel, modalidad y opción educativa.

2.12 aviso de privacidad

documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable del tratamiento de datos personales, puesto a disposición del titular de los datos personales, previo al tratamiento de sus datos, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 3, fracción I de dicha Ley.

2.13 datos personales

cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

2.14 LFPC

Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.15 LIC

Ley de Infraestructura de la Calidad.

2.16 reglamento escolar

documento que regula las relaciones que se establecen entre la propia institución educativa y sus educandos con motivo de los servicios educativos que se impartan. Debe incluir los aspectos académicos, administrativos y disciplinarios indispensables para la adecuada operación de la institución.

2.17 Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)

registro ante el cual, los proveedores de bienes y servicios, deben presentar de manera obligatoria o voluntaria, según sea el caso, ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los trámites relacionados al registro de un contrato.

2.18 lineamientos

documento que tiene por objeto regular la revisión documental de información comercial y de publicidad del particular prestador del servicio educativo para dar cumplimiento a la presente de Norma Oficial Mexicana.

2.19 tipos educativos

es la clasificación prevista en la Ley General de Educación en que se encuentra organizada la educación que se imparte en el Sistema Educativo Nacional y que se compone de educación básica, media superior y superior.

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

2.20 instalaciones

espacios que ofrece y utiliza el particular prestador del servicio educativo como parte de la prestación del servicio al usuario acorde con la normatividad de las autoridades competentes.

2.21 publicidad

a la actividad que comprende todo proceso de creación, planificación, ejecución y difusión que se emplea para difundir, promover, anunciar o dar a conocer a la Institución y los servicios educativos que se brindan, a través de medios televisivos, radiofónicos, impresos, telefónicos, electrónicos o digitales en cualquiera de sus formas.

2.22 Sistema Educativo Nacional

conjunto de actores, instituciones y procesos para la prestación del servicio público de la educación que imparta el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares prestadores del servicio educativo con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, desde la educación básica hasta la superior, así como por las relaciones institucionales de dichas estructuras y su vinculación con la sociedad mexicana, sus organizaciones, comunidades, pueblos, sectores y familias.

3. Disposiciones generales

3.1 El particular prestador de servicios educativos, se sujetará a las disposiciones, términos y condiciones de la presente Norma Oficial Mexicana, y demás disposiciones jurídicas aplicables.

3.2 En el marco de lo dispuesto por la normatividad aplicable, la 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.

Los particulares prestadores del servicio educativo que impartan estudios con autorización deben mencionar en la información, publicidad y documentación que expidan, una leyenda que indique su calidad de incorporados, el número y fecha del acuerdo respectivo, modalidad en que se imparte, domicilio para el cual se otorgó, así como la autoridad que lo emitió.

Para conocimiento de los usuarios, dicha información debe estar permanentemente visible en las instalaciones del plantel.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

3.3 En los términos y condiciones del contrato de adhesión se deben incluir los derechos de los usuarios y delimitar las obligaciones de los usuarios y particulares prestadores del servicio dentro de la relación de consumo, en observancia a lo establecido en esta Norma Oficial Mexicana, así como lo dispuesto en el marco jurídico aplicable en materia educativa y de protección al consumidor.

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

4.1 Los particulares prestadores del servicio educativo deben informar por escrito, o a través de medios electrónicos a los usuarios, previamente a la inscripción o reinscripción para cada ciclo escolar lo siguiente:

- I. El contenido de esta Norma Oficial Mexicana.
- II. Los tipos, niveles, modalidades y opciones educativas ofrecidas por el particular prestador del servicio educativo para cada ciclo escolar, así como la fecha y número del acuerdo por el cual se le otorgó la incorporación correspondiente;
- III. El costo total correspondiente a los siguientes conceptos:
 - a) Inscripción o reinscripción;
 - b) Colegiaturas, así como el número de éstas;
 - c) Derechos de incorporación, en su caso;
 - d) Exámenes extraordinarios, cursos de regularización, duplicados de certificados, constancias, credenciales;
 - e) Actividades opcionales, como cursos complementarios fuera del horario de clases, prácticas deportivas especiales y entre otras actividades extracurriculares;
 - f) Transporte, cuando lo provean directamente los particulares prestadores del servicio educativo, o un permisionario o concesionario ajeno a él;
 - g) Servicios de alimentación, que el particular prestador del servicio educativo otorgue de manera opcional, cuando el educando permanece tiempo adicional al horario escolar;
 - h) Descuentos por pago anticipado y recargos por morosidad; y
 - i) Cualquier otro costo por servicios no contemplados en los incisos anteriores que oferte el particular prestador del servicio educativo.

Las actividades opcionales no pueden contar con valor académico dentro de los planes y programas de estudio contemplados en el costo de la colegiatura; y para su prestación, deben ser autorizados previa y expresamente por el usuario.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

- IV.** Los acuerdos que tengan con instituciones de educación media superior y superior para la continuidad de sus estudios.
- V.** El nombre de los principales directivos, horarios de oficina, domicilio y medios de contacto para los usuarios;
- VI.** El Reglamento escolar, que debe contener como mínimo lo siguiente y que se ajustará a las disposiciones emitidas por las autoridades competentes;
 - I. Requisitos de ingreso, promoción y permanencia de alumnos;
 - II. Periodos de inscripciones y reinscripciones;
 - III. Calendario escolar publicado por la Secretaría de Educación Pública;
 - IV. Colegiaturas, formas y periodos de pago;
 - V. Derechos y obligaciones de los alumnos;
 - VI. Tipos de baja de los alumnos;
 - VII. Reglas para el otorgamiento de becas;
 - VIII. Requisitos y procedimientos de evaluación:
 - a. Escalas de calificaciones;
 - b. Exámenes ordinarios y extraordinarios;
 - c. Acreditación de las asignaturas;
 - d. En su caso, exámenes a título de suficiencia u otros tipos de evaluación;
 - IX. Movilidad estudiantil;
 - X. Expedición de certificado parcial o total, y en su caso, así como costos y formas de pago;
 - XI. Reconocimientos académicos, en su caso;
 - XII. Aspectos de comercialización del servicio educativo;
 - XIII. Infracciones, medidas disciplinarias y sanciones, y
 - XIV. Procedimiento para la aplicación de sanciones.
- VII.** El calendario de exámenes y pagos;
- VIII.** Las instalaciones cumplen con condiciones higiénicas, de seguridad, pedagógicas, de accesibilidad y si cuenta con el equipamiento necesario que permita el adecuado desarrollo del proceso educativo;



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

- IX.** Cualquier otro elemento de los particulares prestadores del servicio educativo consideren de utilidad para los usuarios.

El incumplimiento de los particulares prestadores del servicio educativo a la obligación de informar y respetar las modalidades y demás condiciones aplicables en la prestación de dichos servicios conforme a los cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido en el contrato respectivo, puede constituir una infracción y se sancionará de conformidad con lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y demás disposiciones que resulten aplicables.

4.2 Los particulares prestadores del servicio educativo que ofrezcan el servicio educativo, solo pueden cobrar de manera general y obligatoria los conceptos a que se refieren los incisos a), b) y c) de la fracción III del numeral 4.1 anterior, garantizando que tales conceptos correspondan a la prestación de todos los servicios necesarios para que el usuario pueda cumplir con los planes y programas de estudio. Por lo cual, quedan incluidos los relativos a:

- a) Utilización de bibliotecas escolares, laboratorios y demás instalaciones educativas;
- b) Talleres cuya acreditación sea necesaria para aprobar alguno de los cursos contemplados en el costo de la colegiatura;
- c) Uso de materiales y equipo de laboratorio y talleres, así como lo relativo a las actividades de enseñanza y prácticas deportivas;
- d) Y aquellos pagos que determine la normatividad y autoridades competentes.

Lo anterior siempre que ellos se realicen dentro del horario ordinario de clase o, en su caso, en la aplicación de los planes y programas de estudio.

En caso de que el particular prestador del servicio educativo, posterior a la inscripción del usuario, informe respecto a cursos necesarios para la acreditación de los planes y programas de estudios éstos serán proporcionados sin costos adicionales para los usuarios.

4.3 Los diferentes conceptos de cobro por ningún motivo pueden pactarse en moneda extranjera, las colegiaturas pueden determinarse por grado, pero su costo no variará durante el ciclo escolar, salvo lo dispuesto en el numeral 5.1 inciso b).

Los pagos de colegiatura se deben realizar dentro de los primeros cinco días hábiles del mes sin cargos adicionales.

4.4 El uso del uniforme escolar no es obligatorio; los usuarios pueden convenir con los particulares prestadores del servicio educativo su uso, diseño, costo y proveedores;



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

quedando los usuarios, en libertad de adquirirlo en donde lo prefieran. Dicho convenio debe llevarse a cabo cuando menos sesenta días naturales antes del periodo de inscripción.

Los modelos de uniformes deben estar vigentes cuando menos por periodos de cinco ciclos escolares consecutivos.

De conformidad con el artículo 146 de la Ley General de Educación, en ningún caso, con motivo del cobro de colegiaturas o cualquier otra contraprestación derivada de la educación que se imparta, se realizarán acciones que atenten contra la dignidad y los derechos de los usuarios, de manera especial de las niñas, niños y adolescentes, incluyendo la retención de documentos personales y académicos, al igual que ejercer prácticas consistentes en exhibir mediante listas o señalamientos. De ser el caso, se sancionará de conformidad con lo establecido en la Norma y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Igualmente, se consideran violatorias de los derechos de los usuarios aquellas prácticas que exhiban a los usuarios que no cumplan con aportaciones o no participen en planes de cooperación organizados o promovidos por los particulares prestadores del servicio educativo o sus maestros.

4.5 Los particulares prestadores del servicio educativo deben prevenir por escrito y con anticipación de diez días hábiles al usuario, del incumplimiento que presenta en su obligación de pago, para que, de ser posible, sea subsanado en su totalidad; de lo contrario será causal de la suspensión del servicio.

Los particulares prestadores del servicio educativo pueden, adicionalmente a la prevención a que se refiere el párrafo anterior, convenir un plan de pagos con el usuario.

En caso de no subsanar tal incumplimiento o que las partes no puedan convenir un plan de pagos y para asegurar la continuidad de los estudios, el usuario tendrá derecho a:

- I. Recibir, sin costo alguno, la documentación oficial que corresponda (certificado parcial, certificado total, título o documento académico) en un plazo no mayor a quince días naturales, a partir del momento en que la soliciten; y
- II. Presentar exámenes extraordinarios en el periodo señalado en el ciclo escolar, en igualdad de condiciones que los demás usuarios, previo el pago de los derechos que correspondan a tal evaluación.

El incumplimiento de la obligación de pago de dos colegiaturas o, en su caso, la omisión de dos pagos pactados con el particular prestador del servicio educativo, por los usuarios, libera a los particulares prestadores del servicio educativo de la obligación de continuar con la prestación, debiéndose observar lo dispuesto en las disposiciones aplicables.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

4.6 En caso de que el usuario del servicio educativo deje de asistir a la institución, o de recibir el servicio educativo por causas distintas a la referida en el numeral anterior, el particular prestador del servicio educativo debe entregar al usuario toda la documentación oficial en original con que cuente, en un plazo no mayor a diez días hábiles a partir de recibida la solicitud, sin costo alguno para el usuario.

5. Obligaciones de los particulares prestadores del servicio educativo

5.1 Los particulares prestadores del servicio educativo están obligados a:

- 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.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

5.2 En materia de servicios

5.2.1 Cuando el particular prestador del servicio educativo, con el consentimiento previo de los usuarios, provea directamente el servicio de transporte, debe contar con vehículos automotores autorizados de conformidad con las disposiciones aplicables para la realización de traslados exclusivamente de los usuarios de los servicios educativos.

Para el caso de que el particular prestador del servicio educativo contrate el servicio de transporte con un permisionario o concesionario ajeno a él, para su realización, el permisionario o concesionario debe estar autorizado de conformidad con las disposiciones aplicables.

5.2.2 Se debe establecer en el contrato de adhesión, que el particular prestador del servicio educativo cuenta con el licenciamiento de software adecuado y vigente para mantener la oferta académica y de actividades extraescolares que requiera de ellas.

5.2.3 El particular prestador del servicio educativo debe informar si:

- los equipos proporcionados a sus profesores y usuarios cuentan con acceso a Internet, y que contienen algún tipo de filtro sobre contenido que se consulta, así como una bitácora sobre las acciones realizadas en los equipos.
- existe algún Plan de Ciberseguridad en las redes de la institución orientado a toda la comunidad académica.
- monitorea el acceso a sus redes de comunicación y si genera bitácoras de esta actividad.
- lleva a cabo registros en una bitácora pormenorizada de los accesos a Internet de cada equipo propio en específico, así como de su actividad relacionada.
- cuenta con alguna acreditación de entidad pública o privada en materia de ciberseguridad.

5.3 En materia de personal docente

5.3.1 Contar con el personal docente que acredite la preparación técnica y/o académica para impartir educación en el nivel básico correspondiente.

5.3.2 Informar a los usuarios de servicios educativos las aptitudes del personal docente y administrativo que labora en el plantel educativo.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

5.3.3 El particular prestador del servicio debe informar si el personal docente y administrativo cumple con los requisitos que solicita la autoridad educativa.

5.4 En materia de información y publicidad de servicios educativos.

5.4.1 Informar y especificar en la documentación que expidan y en la publicidad que hagan a los usuarios de servicios educativos, una Leyenda que indique su calidad de incorporados, el número y fecha del acuerdo respectivo, modalidad en que se imparte, domicilio para el cual se otorgó, así como la autoridad que lo emitió, de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 148 de la Ley General de Educación.

5.4.2 Proporcionar a los solicitantes y usuarios de servicios educativos el catálogo de servicios educativos en la forma prevista por la presente Norma Oficial Mexicana.

5.4.3 Abstenerse de condicionar o negar la prestación de servicios educativos o venta de productos a la adquisición de determinados servicios o productos.

5.4.4 En su caso, informar de manera clara y veraz sobre los términos y condiciones con respecto a las promociones mediante becas, descuentos y/o apoyos entre otros, alusivas a servicios educativos y/o adicionales.

5.4.5 Abstenerse de ofrecer servicios educativos sin contar con el equipo o instalaciones necesarios para prestarlos ya sea por sí o por medio de terceros, siempre y cuando exista un contrato de intermediación.

5.4.6 Informar, a través de cualquier medio a los usuarios de los servicios educativos el número de contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

5.4.7 El particular prestador del servicio educativo debe de señalar en su reglamento las causas de baja del alumno que ameritan la separación de la institución, las que podrán derivar en la rescisión del contrato de adhesión.

6. Del Contrato de Adhesión

Los particulares prestadores del servicio educativo deben registrar su contrato de adhesión en la Procuraduría Federal del Consumidor a través del Registro Público de Contratos de Adhesión de acuerdo con lo previsto en el artículo 86 de la LFPC. Los contratos de adhesión registrados deben contener, por lo menos, la siguiente información:

6.1 Razón o denominación social, teléfono y correo electrónico del particular prestador del servicio educativo.

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

6.2 Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico del usuario.

6.3 Objeto del contrato.

6.4 Lugar en el que se prestarán los servicios.

6.5 Documentación que debe presentar el usuario del servicio previo a la prestación del servicio.

6.6 Los espacios en blanco correspondientes a conceptos, precios unitarios y monto total a pagar por los servicios prestados.

6.7 Formas, modalidades y lugar de pago del servicio.

6.8 Obligaciones y derechos de las partes contratantes.

6.9 Causas de rescisión del contrato.

6.10 Pena convencional equitativa y proporcional, para el supuesto de incumplimiento del contrato.

6.11 Procedimiento para la revocación del consentimiento.

6.12 Procedimiento para que el usuario presente quejas y reclamaciones.

6.13 Manifestación de aceptación de competencia en materia administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, para la interpretación, aplicación y cumplimiento del contrato.

6.14 Fecha y número del registro de contratos de adhesión.

6.15 El usuario puede exigir a los particulares prestadores del servicio educativo y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación debe estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto.

6.16 Fecha y número del registro de contratos de adhesión.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

6.17 Cláusula de protección de datos personales que haga referencia al Aviso de Privacidad Integral que corresponda al usuario, así como al tercero que hará uso del servicio educativo.

6.18 Cláusula de confidencialidad con respecto al tratamiento que harán de la información ambas partes y que remita al Acuerdo de Confidencialidad que se firmará.

6.19 Cláusula de apego o cumplimiento a la legislación de los países que apliquen en materia de protección de datos personales en caso de que se traten los datos fuera del territorio mexicano de forma directa o a través de filiales o similares.

7. Evaluación de la conformidad

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 presente Norma Oficial Mexicana y lo que a continuación se señala:

7.1 Objetivo y campo de aplicación

Este Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad (PEC) tiene por objeto definir las directrices que deben observar las Unidades de Inspección acreditadas y aprobadas conforme a la legislación aplicable, para otorgar el Dictamen de Cumplimiento con la NOM-237-SE-2021, así como por los particulares prestadores del servicio educativo para la evaluación de la conformidad.

7.2 Referencias normativas

El siguiente documento referido, o el o los que los sustituyan, es indispensable para la aplicación de este Procedimiento de Evaluación de la Conformidad:

7.2.1 NMX-EC-17020-IMNC-2014, Evaluación de la Conformidad-Requisitos para el Funcionamiento de Diferentes Tipos de Unidades (Organismos) que realizan la Verificación (Inspección) (cancela a la NMX-EC-17020-IMNC-2000), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2014.

7.3 Términos, definiciones y abreviaturas.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

Para los efectos del presente Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad se establecen los términos, definiciones y abreviaturas siguientes:

7.3.1 aprobación

acto por el cual la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía reconoce a los Organismos de Evaluación de la Conformidad que hayan obtenido la Acreditación, para realizar la Evaluación de la Conformidad relacionada con Normas Oficiales Mexicanas, Estándares, Normas Internacionales ahí referidos o de otras disposiciones legales.

7.3.2 Ley

Ley de Infraestructura de la Calidad.

7.3.3 NOM

Norma Oficial Mexicana.

7.3.4 Unidad de Inspección (UI)

persona moral acreditada y aprobada conforme a lo establecido en la Legislación de la Materia y su Reglamento, que tenga por objeto realizar funciones de inspección para emitir dictámenes de cumplimiento con lo previsto en el presente Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad.

7.3.5 PEC

Procedimiento para la evaluación de la conformidad.

7.3.6 Secretaría

Secretaría de Economía.

7.3.7 Inspección

constatación ocular o comprobación mediante muestreo, medición, pruebas de laboratorio o examen de documentos que se realiza por las unidades de inspección para evaluar la conformidad en un momento determinado a petición de parte interesada.

7.4 Disposiciones generales

7.4.1 El presente PEC se llevará a cabo por las UI acreditadas por una Entidad de Acreditación y aprobadas por la Secretaría, a través de la Dirección General de Normas, en términos de lo dispuesto por la Legislación aplicable y su Reglamento, para la presente NOM.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

7.4.2 El Dictamen de Cumplimiento que emitan las UI tendrán validez ante las Autoridades, Dependencias y Entidades de la Administración Pública de los distintos órdenes de gobierno, para los efectos legales a que haya lugar.

7.4.3 Los titulares de los Dictámenes de Cumplimiento, deben ser los particulares prestadores del servicio educativo.

7.4.4 La UI debe conducir en todo momento sus actuaciones conforme a la NMX-EC-17020-IMNC-2014 (ver 7.2 Referencia normativa).

7.4.5 En todo caso, se debe privilegiar el uso de tecnologías de la información para la remisión y revisión documental necesarias para la Evaluación de la Conformidad prevista en este PEC.

7.5 Dictamen de cumplimiento

Es el documento emitido por la UI mediante el cual se demuestra el cumplimiento para la prestación del servicio educativo.

7.5.1 El Dictamen de Cumplimiento debe indicar el resultado de la inspección a la que se someten los particulares prestadores del servicio educativo.

7.5.2 La UI debe llevar a cabo la inspección al particular prestador del servicio educativo, con la finalidad de constatar que el mismo se encuentre operando conforme a la presente NOM.

7.5.3 El personal de la UI debidamente identificado, previa solicitud y notificación respectiva, debe presentarse físicamente en las instalaciones del particular prestador del servicio educativo, para constatar que se cumplen con los requisitos y especificaciones de la presente NOM.

7.6 Presentación de la solicitud

Para demostrar el cumplimiento con la presente NOM se debe realizar lo siguiente:

7.6.1 El particular prestador del servicio educativo debe solicitar a la UI los requisitos o la información necesaria para iniciar el trámite.

7.6.2 La UI debe entregar al particular prestador del servicio educativo el paquete informativo (o tener a disposición a través de publicaciones, medios electrónicos u otros), lo siguiente:

- a) Solicitud de trámite del servicio de inspección para la UI.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

- b) La relación de documentos, información o requisitos que se requieran para comprobar el cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana.
- c) Contrato de prestación de servicios, mismo que será entregado el día de la visita, del cual se obtendrá copia simple y original.

7.6.3 El representante legal o apoderado legal del particular prestador del servicio educativo debe presentar a la UI la solicitud debidamente requisitada y firmada en original por duplicado el mismo día de la visita.

En caso de que se contrate el servicio de una UI, se debe presentar también el contrato de prestación de servicios firmado en original por duplicado, el cual debe estar signado por el titular o representante legal del particular prestador del servicio educativo. Para acreditar la mencionada representación se debe presentar copia simple del acta constitutiva o poder notarial de dicho representante y copia de identificación oficial.

7.6.4 La UI debe recibir y revisar la documentación técnica que le sea presentada por el particular prestador del servicio educativo. Entregar la respuesta sobre dicha revisión en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la recepción de la solicitud.

7.6.5 En caso de falta de documentos, el particular prestador del servicio educativo tiene un plazo de diez días hábiles, a partir del día siguiente al de la notificación, para subsanar las omisiones. De no solventarlas en el plazo establecido, la UI debe generar un registro por medio del cual dé por concluido el trámite y manifieste el motivo por el que no otorgó el Dictamen correspondiente.

7.6.6 Una vez que el particular prestador del servicio educativo subsane las omisiones, la UI tiene un plazo de diez días hábiles para revisar y resolver el trámite correspondiente.

En caso de que la UI no otorgue respuesta al trámite promovido por el particular prestador del servicio educativo en un plazo de hasta 15 días hábiles, se da por entendido que la resolución es aprobatoria.

7.7 Evidencia documental

Los documentos que, de forma enunciativa mas no limitativa, podrán presentar los solicitantes para demostrar el cumplimiento, son los previstos en los apartados de la NOM.

7.8 Resultado de inspección

Con base en la inspección realizada al particular prestador del servicio educativo, la UI debe tomar la determinación de acuerdo a lo siguiente:



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

7.8.1 Si determina cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana, debe expedir un Dictamen de Cumplimiento, donde haga constar que los particulares prestadores del servicio educativo cumplen con las especificaciones de la presente Norma Oficial Mexicana.

7.8.2 Si determina incumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana la UI debe generar un documento mediante el cual se dé a conocer al particular prestador del servicio educativo que no cumple con las especificaciones de la NOM y citar la descripción del no cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana, y demás información que permita sustentar el incumplimiento.

7.8.3 En el supuesto del inciso anterior, el particular prestador del servicio educativo debe establecer las acciones necesarias para solventar los incumplimientos y notificar a la UI para su revisión y dictamen correspondiente.

7.8.4 La resolución debe estar firmada por el personal autorizado en la UI.

7.8.5 Concluida la inspección, la UI debe integrar un expediente con todos los documentos y registros que soporten el proceso de inspección; el cual debe custodiar por cinco años como mínimo.

7.9 Suspensión del Dictamen de Cumplimiento

Sin perjuicio de las condiciones contractuales de la prestación del servicio de inspección, la Secretaría o en su caso la UI podrán suspender o cancelar el Dictamen de cumplimiento conforme a las disposiciones aplicables en materia de Infraestructura de la Calidad, cuando:

7.9.1 Se hayan efectuado modificaciones en las condiciones generales de los puntos de inspección a los que están sujetos los particulares prestadores del servicio educativo conforme a esta Norma Oficial Mexicana que impliquen su incumplimiento.

7.9.2 No se cumpla con las condiciones establecidas en el Dictamen de Cumplimiento.

7.9.3 El Dictamen de Cumplimiento pierda su utilidad o se modifiquen o dejen de existir las circunstancias que dieron origen al mismo.

7.10 Información en el Dictamen del cumplimiento

Los Dictámenes de Cumplimiento emitidos por las UI deben contener al menos la siguiente información:

- a) Nombre y cargo de quien emite el dictamen.
- b) Fecha y lugar de expedición.
- c) Nombre o razón social del particular prestador del servicio educativo.



Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

- d) Domicilio del particular prestador del servicio educativo.
- e) Listado de Inspección completado.
- f) Citar el cumplimiento con la presente Norma Oficial Mexicana.
- g) Firma del personal autorizado.

7.11 Vigencia del Dictamen de cumplimiento

Los Dictámenes de Cumplimiento que expidan las UI respecto de la presente Norma Oficial Mexicana tienen vigencia de cinco años.

En caso de algún cambio en el contrato de adhesión y la presente NOM en la prestación de los servicios, el particular prestador del servicio educativo debe solicitar la ampliación del Dictamen de Cumplimiento; complementando la solicitud con la documentación técnica que soporte el cambio del particular prestador del servicio educativo.

8. Verificación y vigilancia

La vigilancia de la presente Norma Oficial Mexicana, corresponde a la Secretaría de Economía, conforme a la legislación y normatividad aplicable.

8.1 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

8.2 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.

9. Concordancia con Normas internacionales

Esta Norma Oficial Mexicana no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir alguna al momento de su elaboración.

10. Bibliografía

10.1 Ley General de Educación, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2019.

10.2 Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020.

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

NOM-237-SE-2021

10.3 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, Última reforma publicada en DOF 12-04-2019.

10.4 Ley Federal de Protección de Datos personales en posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010.

10.5 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014, Última reforma publicada en DOF 11-01-2021.

10.6 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1999, Última reforma publicada DOF 28-11-2012.

10.7 Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2019, Última reforma publicada DOF 28-11-2012.

10.8 NMX-Z-013-SCFI-2015, Guía para la estructuración y redacción de normas, Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de noviembre de 2015.

10.9 NMX-R-083-SCFI-2019, Escuelas-Diseño y fabricación de mobiliario para la infraestructura física educativa-Criterios y requisitos, Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2019.

10.10 NMX-R-079-SCFI-2015, Escuelas-Seguridad estructural de la infraestructura física educativa-Requisitos, Declaratoria de vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2016.

10.11 Acuerdo Secretarial 17/11/17 de la Secretaría de Educación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 13 de noviembre de 2017.

10.12 Acuerdo Secretarial 450 de la Secretaría de Educación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 diciembre de 2008.

Ciudad de México, a 24 de septiembre de 2021.

Lic. Alfonso Guati Rojo Sánchez

El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de
Normalización de la Secretaría de Economía.