



**Anexo 1 Estimación de beneficios 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”**

El Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) correspondiente a la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SE-2021 (propuesta regulatoria) contiene la estimación de costos y beneficios. A fin de brindar claridad sobre el escenario en que se estimaron los beneficios de la propuesta regulatoria, se presenta el presente anexo. A continuación se reproduce la Tabla 39 del AIR a fin de exponer el tiempo de resolución de las quejas presentadas¹ ante la Procuraduría Federal del Consumidor (aquí Tabla 1). El tiempo medio de resolución fue de 677.86 días, esto es, una media de 22.29 meses y un tiempo mínimo de 5.75 meses.

Tabla 1 Tiempo de resolución de quejas en días y meses

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses
2011	174.95	30.42	5.75
2012	226.06	30.42	7.43
2013	211.99	30.42	6.97
2014	228.67	30.42	7.52
2015	789.56	30.42	25.96
2016	1,651.83	30.42	54.31
2017	1,461.97	30.42	48.06
Promedio	677.86	30.42	22.29
Tiempo mínimo	174.95	30.42	5.75

Fuente: AIR NOM-237-SE-2021

Así mismo se presentaron los precios ponderados anuales² con los cuales es posible estimar los precios ponderados mensuales³ de los servicios regulados. En la Tabla 2 se muestra que para el nivel preescolar corresponden a unos 4,028.26 pesos mensuales, para el nivel primaria es de 5,132.43 pesos y para el nivel secundaria de 7,002.09 pesos.

Tabla 2 Precios ponderados de los servicios educativos

Nivel educativo	Precio pond. anual	Precio pond. mensual
Preescolar	40,282.65	4,028.26
Primaria	51,324.28	5,132.43
Secundaria	70,020.86	7,002.09

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Con base en dichos precios ponderados mensuales es posible realizar la estimación del impacto histórico que representaron las quejas. Para el caso del nivel preescolar, las quejas se resolvieron en una media de 755.43 días, equivalentes a 24.84 meses. En el año 2011 las quejas se resolvieron en una media de 4.34 meses que, multiplicados por el precio ponderado mensual representaron un monto unitario por 17,490.70 pesos. De la misma forma se estimó el impacto de los diferentes años lo que, en promedio representó un valor de 100,046.30 pesos unitarios. Lo anterior se muestra en la Tabla 3.

¹ De acuerdo con la información del Buró Comercial de la Procuraduría Federal del Consumidor.

² El detalle de esta estimación se encuentra en el AIR de la NOM-237-SE-2021.

³ Se considera una media de 10 meses que es el tiempo promedio del periodo escolar.





Tabla 3 Impacto de las quejas en función del tiempo en el nivel preescolar

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	132.07	30.42	4.34	4,028.26	17,490.70
2012	202.56	30.42	6.66	4,028.26	26,826.34
2013	174.09	30.42	5.72	4,028.26	23,056.30
2014	388.34	30.42	12.77	4,028.26	51,430.06
2015	976.47	30.42	32.10	4,028.26	129,319.33
2016	1,807.33	30.42	59.42	4,028.26	239,356.17
2017	1,607.15	30.42	52.84	4,028.26	212,845.18
Promedio	755.43	30.42	24.84	4,028.26	100,046.30

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

En cuanto al nivel primaria, las quejas fueron resueltas en una media de 628.24 días, equivalentes a 20.65 meses. El impacto de acuerdo con dicho tiempo fue de un 106,007.54 pesos en promedio. En la Tabla 4 se muestra el detalle de lo enunciado.

Tabla 4 Impacto de las quejas en función del tiempo en el nivel primaria

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	164.50	30.42	5.41	5,132.43	27,757.70
2012	292.48	30.42	9.62	5,132.43	49,353.07
2013	160.19	30.42	5.27	5,132.43	27,029.49
2014	191.88	30.42	6.31	5,132.43	32,376.93
2015	609.94	30.42	20.05	5,132.43	102,920.42
2016	1,638.58	30.42	53.87	5,132.43	276,490.23
2017	1,340.10	30.42	44.06	5,132.43	226,124.94
Promedio	628.24	30.42	20.65	5,132.43	106,007.54

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Para el caso del nivel secundaria, el tiempo medio de resolución de quejas se ubicó en 22.59 meses que, multiplicados por los poco más de 7 mil pesos de precio ponderado mensual, arrojan un impacto del orden de 158,153.53 pesos. Esto se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5 Impacto de las quejas en función del tiempo en el nivel secundaria

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	188.63	30.42	6.20	7,002.09	43,424.22
2012	191.82	30.42	6.31	7,002.09	44,157.74
2013	247.84	30.42	8.15	7,002.09	57,053.91
2014	226.72	30.42	7.45	7,002.09	52,192.85
2015	831.50	30.42	27.34	7,002.09	191,416.69
2016	1,644.20	30.42	54.06	7,002.09	378,504.46
2017	1,478.35	30.42	48.60	7,002.09	340,324.84
Promedio	687.01	30.42	22.59	7,002.09	158,153.53

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco





Los montos enunciados para cada nivel educativo corresponden al valor unitario de las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Al tomar tales cifras como referencia del número de quejas sobre las cuales se realizó la estimación de beneficios, se observa en la Tabla 6 que las 52 quejas del nivel preescolar representan un impacto de más de 5 millones 202 mil pesos, las 288 quejas del nivel primaria representan poco más de 30 millones 530 mil pesos, mientras que las 18 quejas del nivel secundaria repercutirían en un monto del orden de 2 millones 346 mil pesos. Lo anterior, bajo el escenario en que se resolvieran en un tiempo promedio semejante al históricamente registrado.

Tabla 6 Estimación del impacto económico

Nivel	Impacto unitario	Quejas 2019	Impacto total
Preescolar	100,046.30	52.00	5,202,407.35
Primaria	106,007.54	288.00	30,530,171.49
Secundaria	158,153.53	18.00	2,846,763.55
Total			38,579,342.39

Fuente: elaboración propia con base en datos del Buró Comercial de Profeco

Los beneficios estimados en el AIR de la propuesta regulatoria se encuentran descritos en la Tabla 7 y ascienden a poco más de 18 millones 136 mil pesos (Tabla 34 del AIR). En este punto vale la pena realizar un comparativo entre los beneficios totales y el impacto total sobre los consumidores. Para el nivel preescolar, los beneficios representan el 40.26% del impacto total, en el nivel primaria el 48.42% y para el nivel secundaria es del 44.27%. En suma, los beneficios totales estimados representan el 47.01% del impacto total que tienen las quejas sobre los consumidores. Ello supone un escenario conservador con respecto a los efectos que se esperan de la regulación en el mercado de los servicios educativos de nivel básico.

Tabla 7 Beneficios de la propuesta regulatoria

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: AIR de la NOM-247-SE-2021

Tabla 8 Comparación de beneficios vs impacto total

Nivel	Beneficios	Impacto total	Beneficios/Imp. Total
Preescolar	2,094,697.55	5,202,407.35	40.26%
Primaria	14,781,393.13	30,530,171.49	48.42%
Secundaria	1,260,375.54	2,846,763.55	44.27%
Total	18,136,466.22	38,579,342.39	47.01%

Fuente: elaboración propia

Por otra parte, es necesario indicar que los principales motivos de quejas registradas ante la Profeco fueron los siguientes:

- Entrega del servicio.
- Cambios, devoluciones o bonificaciones.
- Contratos.





- Cobro indebido.
- Trato o servicio al cliente.
- Información Incorrecta al consumidor sobre el producto o servicio.
- Publicidad, ofertas y promociones.
- Negativa de entrega de Información al consumidor sobre el pago.
- Ausencia de Información al consumidor sobre el servicio.
- Información incompleta al consumidor sobre el servicio.
- Información incompleta al consumidor sobre el pago.
- Garantías.
- Información no clara al consumidor sobre el servicio.
- Información incorrecta al consumidor sobre el pago.
- Información incompleta al consumidor sobre el proveedor.
- Información incorrecta al consumidor sobre el proveedor.
- Negativa de entrega de Información al consumidor sobre el proveedor.

De estos vale la pena resaltar algunos como las reclamaciones relacionadas con los contratos, cobros indebidos, entrega del servicio, información incorrecta al consumidor, negativa a la entrega de la información al consumidor, información incompleta sobre el pago, publicidad, por señalar solo algunos. Las diferencias relacionadas con estos rubros son las que pretende prevenir la regulación propuesta.

Con base en lo anterior es posible realizar el análisis bajo los diferentes rubros sobre los cuales se presentaron las quejas. A continuación se presenta, a manera de ejemplo, distintos escenarios con base en los diferentes motivos por los que se presentaron las quejas.

Cobro indebido

Si se toma como un primer ejemplo el impacto de las quejas en función del tiempo que tomaron en resolverse aquéllas que se presentaron por cobro indebido, se tiene un impacto para el nivel preescolar de 62 mil 294 pesos en función de los 15.46 meses que en promedio se llevó la resolución unitaria de las quejas (ver Tabla 9).

Tabla 9 Impacto de las quejas en función del tiempo de cobro indebido en el nivel preescolar

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	39.00	30.42	1.28	4,028.26	5,165.01
2012	1,594.50	30.42	52.42	4,028.26	211,169.35
2013	70.00	30.42	2.30	4,028.26	9,270.53
2014	39.67	30.42	1.30	4,028.26	5,253.30
2015	1,052.75	30.42	34.61	4,028.26	139,422.10
2016	496.69	30.42	16.33	4,028.26	65,779.35
2017	ND	30.42	ND	4,028.26	ND
Promedio	470.37	30.42	15.46	4,028.26	62,294.23

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

En cuanto al nivel primaria, las quejas fueron resueltas en una media de 472.15 días, equivalentes a 15.52 meses. El impacto de acuerdo con dicho tiempo fue de un 79,669.05 pesos en promedio. En la Tabla 4 se muestra el detalle de lo enunciado.





Tabla 10 Impacto de las quejas en función del tiempo de cobro indebido en el nivel primaria

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	47.46	30.42	1.56	5,132.43	8,008.53
2012	42.75	30.42	1.41	5,132.43	7,213.52
2013	192.20	30.42	6.32	5,132.43	32,431.32
2014	180.80	30.42	5.94	5,132.43	30,507.72
2015	569.89	30.42	18.74	5,132.43	96,162.22
2016	1,202.60	30.42	39.54	5,132.43	202,923.55
2017	1,069.33	30.42	35.16	5,132.43	180,436.49
Promedio	472.15	30.42	15.52	5,132.43	79,669.05

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Para el caso del nivel secundaria, el tiempo medio de resolución de quejas se ubicó en 18.42 meses que, multiplicados por los poco más de 7 mil pesos de precio ponderado mensual, arrojan un impacto del orden de 128,999.93 pesos. Esto se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11 Impacto de las quejas en función del tiempo de cobro indebido en el nivel secundaria

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	347.68	30.42	11.43	7,002.09	80,036.88
2012	212.00	30.42	6.97	7,002.09	48,803.58
2013	147.58	30.42	4.85	7,002.09	33,973.74
2014	201.29	30.42	6.62	7,002.09	46,338.24
2015	469.97	30.42	15.45	7,002.09	108,190.31
2016	1,177.44	30.42	38.71	7,002.09	271,054.28
2017	1,366.62	30.42	44.93	7,002.09	314,602.48
Promedio	560.37	30.42	18.42	7,002.09	128,999.93

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Los montos enunciados para cada nivel educativo corresponden al valor unitario de las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Al tomar tales cifras como referencia del número de quejas sobre las cuales se realizó la estimación de beneficios, se observa en la Tabla 12 que las 52 quejas del nivel preescolar representan un impacto de más de 5 millones 200 mil pesos, las 288 quejas del nivel primaria representan poco más de 30 millones 530 mil pesos, mientras que las 18 quejas del nivel secundaria repercutirían en un monto del orden de 2 millones 346 mil pesos. Lo anterior, bajo el escenario en que se resolvieran en un tiempo promedio semejante al históricamente registrado.

Tabla 12 Estimación del impacto económico en función del tiempo de resolución por cobro indebido

Nivel	Impacto unitario	Quejas 2019	Impacto total
Preescolar	62,294.23	52.00	3,239,300.14
Primaria	79,669.05	288.00	22,944,686.65
Secundaria	128,999.93	18.00	2,321,998.76
Total			28,505,985.55

Fuente: elaboración propia con base en datos del Buró Comercial de Profeco





Los beneficios estimados en el AIR de la propuesta regulatoria se encuentran descritos en la Tabla 13 y ascienden a poco más de 18 millones 136 mil pesos (Tabla 34 del AIR). En este punto vale la pena realizar un comparativo entre los beneficios totales y el impacto total sobre los consumidores. Para el nivel preescolar, los beneficios representan el 64.67% del impacto total, en el nivel primaria el 64.42% y para el nivel secundaria es del 54.28%. En suma, los beneficios totales estimados representan el 63.62% (ver Tabla 14) del impacto total que tienen las quejas sobre los consumidores. Ello supone un escenario que podría omitir el resto de los motivos de las quejas y que, por consecuencia, los efectos que se esperan de la regulación en el mercado de los servicios educativos de nivel básico se encuentren subestimados.

Tabla 13 Beneficios de la propuesta regulatoria

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: AIR de la NOM-247-SE-2021

Tabla 14 Comparación de beneficios con base en tiempo de cobro indebido vs impacto total

Nivel	Beneficios	Impacto total	Beneficios/Imp. Total
Preescolar	2,094,697.55	3,239,300.14	64.67%
Primaria	14,781,393.13	22,944,686.65	64.42%
Secundaria	1,260,375.54	2,321,998.76	54.28%
Total	18,136,466.22	28,505,985.55	63.62%

Fuente: elaboración propia





Entrega del servicio

Un rubro importante sobre el cual fueron presentadas las quejas se relaciona con la entrega del servicio. El tiempo que tomaron en resolverse aquéllas que se presentaron por el presente rubro fue de 850.42 días en promedio equivalentes a 27.96 meses. Este periodo, multiplicado por el precio ponderado mensual, representa un impacto unitario por 112 mil 6262.25 pesos (ver Tabla 15). En cuanto al nivel primaria, las quejas fueron resueltas en una media de 708.91 días, equivalentes a 23.31 meses. El impacto unitario de acuerdo con dicho tiempo fue de un 119,619.26 pesos en promedio (ver Tabla 16). Para el caso del nivel secundaria, el tiempo medio de resolución de quejas se ubicó en 722.08 meses que, multiplicados por los poco más de 7 mil pesos de precio ponderado mensual, arrojan un impacto unitario del orden de 166,226.70 pesos (ver Tabla 17).

Tabla 15 Impacto de las quejas (rubro entrega del servicio) en el nivel preescolar

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	54.15	30.42	1.78	4,028.26	7,171.92
2012	44.08	30.42	1.45	4,028.26	5,838.22
2013	205.54	30.42	6.76	4,028.26	27,221.14
2014	1,001.11	30.42	32.91	4,028.26	132,582.47
2015	1,058.72	30.42	34.81	4,028.26	140,212.74
2016	1,973.67	30.42	64.89	4,028.26	261,384.70
2017	1,615.67	30.42	53.12	4,028.26	213,972.58
Promedio	850.42	30.42	27.96	4,028.26	112,626.25

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Tabla 16 Impacto de las quejas (rubro entrega del servicio) en el nivel primaria

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	251.08	30.42	8.25	5,132.43	42,366.91
2012	219.04	30.42	7.20	5,132.43	36,959.97
2013	214.91	30.42	7.07	5,132.43	36,264.07
2014	140.40	30.42	4.62	5,132.43	23,691.23
2015	723.61	30.42	23.79	5,132.43	122,099.82
2016	1,954.40	30.42	64.25	5,132.43	329,780.31
2017	1,458.91	30.42	47.96	5,132.43	246,172.48
Promedio	708.91	30.42	23.31	5,132.43	119,619.26

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco

Tabla 17 Impacto de las quejas (rubro entrega del servicio) en el nivel secundaria

Año	Días resolución	Días prom. mes	Meses	P.pond. mens.	Impacto unitario
2011	194.51	30.42	6.39	7,002.09	44,777.60
2012	239.77	30.42	7.88	7,002.09	55,196.89
2013	234.47	30.42	7.71	7,002.09	53,976.37
2014	243.58	30.42	8.01	7,002.09	56,074.45
2015	959.10	30.42	31.53	7,002.09	220,790.53
2016	1,690.08	30.42	55.56	7,002.09	389,065.44
2017	1,493.04	30.42	49.09	7,002.09	343,705.61
Promedio	722.08	30.42	23.74	7,002.09	166,226.70

Fuente: elaboración propia con datos de Profeco



Los montos enunciados para cada nivel educativo corresponden al valor unitario de las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Al tomar tales cifras como referencia del número de quejas sobre las cuales se realizó la estimación de beneficios, se observa en la Tabla 18 Tabla 12 que las 52 quejas del nivel preescolar representan un impacto de más de 3 millones 239 mil pesos, las 288 quejas del nivel primaria representan poco más de 22 millones 944 mil pesos, mientras que las 18 quejas del nivel secundaria repercutirían en un monto del orden de 2 millones 321 mil pesos. En suma, los impactos totales se traducen en el orden de 28 millones 505 mil 985.55 pesos. Lo anterior, bajo el escenario en que se resolvieran en un tiempo promedio semejante al históricamente registrado.

Tabla 18 Estimación del impacto económico en función del tiempo de resolución por entrega del servicio

Nivel	Impacto unitario	Quejas 2019	Impacto total
Preescolar	62,294.23	52.00	3,239,300.14
Primaria	79,669.05	288.00	22,944,686.65
Secundaria	128,999.93	18.00	2,321,998.76
Total			28,505,985.55

Fuente: elaboración propia con base en datos del Buró Comercial de Profeco

Los beneficios estimados en el AIR de la propuesta regulatoria se encuentran descritos en la Tabla 19 y ascienden a poco más de 18 millones 136 mil pesos (Tabla 34 del AIR). En este punto vale la pena realizar un comparativo entre los beneficios totales y el impacto total sobre los consumidores. Para el nivel preescolar, los beneficios representan el 35.77% del impacto total, en el nivel primaria el 42.91% y para el nivel secundaria es del 42.12%. En suma, los beneficios totales estimados representan el 41.89% (ver Tabla 20) del impacto total que tienen las quejas sobre los consumidores. Ello supone un escenario que podría omitir el resto de los motivos de las quejas y que, por consecuencia, los efectos que se esperan de la regulación en el mercado de los servicios educativos de nivel básico se encuentren subestimados.

Tabla 19 Beneficios de la propuesta regulatoria

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: AIR de la NOM-247-SE-2021

Tabla 20 Comparación de beneficios con base en tiempo de cobro indebido vs impacto total

Nivel	Beneficios	Impacto total	Beneficios/Imp. Total
Preescolar	2,094,697.55	5,856,565.24	35.77%
Primaria	14,781,393.13	34,450,345.50	42.91%
Secundaria	1,260,375.54	2,992,080.59	42.12%
Total	18,136,466.22	43,298,991.33	41.89%

Fuente: elaboración propia





Conclusiones

Con base en lo expuesto en el presente anexo, es posible concluir que los beneficios que se estimaron en el Análisis de Impacto Regulatorio resultan en un monto conservador. Lo anterior con respecto a los elevados plazos en que se han resuelto las quejas presentados por los consumidores dentro del sector de los servicios educativos de nivel básico. El plazo que transcurre entre el momento que se presenta una queja y el momento en que se resuelve implica un deterioro en el bienestar de los consumidores debido a que los servicios no se prestan adecuadamente. Así, bajo diferentes modalidades o rubros bajo los cuales se presentan las quejas, considerando el tiempo en que se resuelven, los impactos son superiores a los beneficios estimados por lo que se considera un escenario conservador con la finalidad de no sobreestimar dichos beneficios, en específico, para los consumidores.

