El sistema de Afores avanza en calidad y eficiencia en beneficio de las y los trabajadores: Monitor Afore de CONSAR

Ciudad de México a 31 de marzo de 2026.- La Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore) reconoce los resultados más recientes del Monitor Afore, publicado por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), los cuales confirman una trayectoria de mejora en la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios que brindan las Afore a las y los trabajadores en México.

El Monitor Afore se consolida como una herramienta integral que evalúa el desempeño del sistema a partir de 31 indicadores —operativos y de servicio— permitiendo una medición más precisa sobre la experiencia del usuario, la capacidad operativa y la eficacia en la atención.

Los resultados comparativos entre septiembre de 2025 y marzo de 2026 muestran avances relevantes a nivel sistema al pasar de 77.77 puntos en su valoración integral observado en la primera edición del Monitor Afore a 82.58 puntos. En promedio, se observan mejoras en indicadores clave asociados a la rapidez en trámites, tiempos de atención y cobertura de servicios, lo que refleja una mayor capacidad de respuesta por parte de las administradoras.

Destaca particularmente el desempeño en los indicadores de rapidez en trámites, particularmente la mejora significativa en la rapidez en el registro de cuenta, cuyo promedio pasó de 6.40 a 9.60, reflejando un avance sustantivo en la capacidad de las Afore para incorporar nuevos trabajadores de manera más ágil y eficiente al sistema.

Por ejemplo, el promedio del sistema en la rapidez para el retiro total pasó de 8.7 a 8.9, mientras que en el retiro parcial aumentó de 9.5 a 9.7. Asimismo, la disposición de recursos de ahorro voluntario registró un incremento de 7.89 a 8.22, lo que confirma una tendencia hacia procesos más ágiles y eficientes para los usuarios.

En materia de tiempos de atención, también se observan mejoras consistentes. El tiempo de espera en sucursal para usuarios con cita aumentó su calificación promedio de 8.5 a 8.6, mientras que para usuarios sin cita pasó de 9.0 a 9.4, evidenciando una mejor gestión operativa en puntos de contacto físicos.

De igual forma, la cobertura de acciones de educación financiera y previsional aumentó de 9.32 a 9.94, consolidando los esfuerzos del sistema por fortalecer las capacidades financieras de la población. Mientras que, en el ámbito digital, la cobertura de servicios en línea y móvil registró un incremento de 9.40 a 9.60, lo que confirma la consolidación de los canales digitales como un componente clave en la atención a los trabajadores.

La información que brinda esta medición en torno a sus 31 indicadores es clave para que cada administradora continúe fortaleciendo sus procesos con objetivos claros de mejora.

Amafore destaca que estos resultados reflejan un sistema que evoluciona positivamente, con una mejora sostenida en la calidad del servicio y una mayor orientación hacia las necesidades de las y los trabajadores.

“El Monitor Afore confirma que el sistema además de dar buenos rendimientos[1], también avanza de manera consistente en la calidad del servicio que brinda a los usuarios. La mejora en tiempos de atención, digitalización y satisfacción refleja un esfuerzo estructural por colocar al trabajador en el centro”, señaló Guillermo Zamarripa, presidente de la Amafore.

La Asociación reitera que herramientas como el Monitor Afore fortalecen la transparencia, promueven la competencia entre administradoras y permiten a las personas tomar decisiones más informadas sobre su ahorro para el retiro.

Contacto: gguillen@zimat.com.mx

[1] El rendimiento histórico del SAR es de más del 5% real anual promedio.