



La CONDUSEF reconoce a Afore SURA por elevar el estándar en la atención a las personas adultas mayores

Recopilado por Amalia Beltrán

El envejecimiento de la población está redefiniendo los retos del sistema financiero. Cada vez más personas adultas mayores utilizan productos y servicios financieros, lo que hace indispensable que las instituciones ofrezcan una atención especializada, accesible y libre de barreras.

En este contexto, la Condusef otorga la insignia "Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores" a Afore SURA por la renovación de su protocolo, un reconocimiento que distingue a las instituciones financieras que colocan a este sector de la población en el centro de su atención, mediante la aplicación de diez principios orientados a garantizar un servicio digno, incluyente, transparente y sin discriminación.

La importancia de este reconocimiento cobra mayor relevancia ante el cambio demográfico que vive el país. La Organización Mundial de la Salud estima que para 2050 una de cada seis personas en el mundo tendrá 60 años o más. En México, de acuerdo con las proyecciones del CONAPO, actualmente viven más de 17 millones de personas adultas mayores y, para mediados de siglo, representarán cerca del 25% de la población.

Esta transformación ya se refleja en el sistema financiero. Según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2024, el 86% de las personas adultas mayores

cuenta con al menos un producto financiero formal. No obstante, la brecha digital sigue siendo uno de los principales desafíos: únicamente cuatro de cada diez personas de 65 años o más utilizan internet, lo que incrementa la necesidad de ofrecer atención presencial, acompañamiento y orientación especializada.

Frente a este escenario, la insignia que otorga la Condusef representa mucho más que un reconocimiento institucional: acredita a las entidades financieras que asumen el compromiso de ofrecer servicios más humanos, accesibles y seguros para una población que requiere atención diferenciada.

Como parte de este compromiso, Afore SURA implementó un Protocolo de Atención para las Personas Adultas Mayores, mediante el cual brinda atención especializada a más de 600 mil clientes de este segmento, a través de acciones como:

Atención prioritaria, reduciendo tiempos de espera durante todo el proceso de atención.

Mayor accesibilidad, mediante 61 sucursales, sitio web, aplicación móvil y las Caravanas Adulto Mayor, dirigidas a personas con dificultades de traslado.

Orientación especializada, con herramientas como la línea telefónica Ruta de la Pensión, asesoría personalizada y acciones permanentes de educación financiera.

ser difícil alcanzar niveles óptimos únicamente mediante la dieta. La importancia de la exposición al sol radica en que la hipovitaminosis D constituye un problema frecuente de salud pública a nivel mundial. Estudios recientes estiman que cerca de la mitad de la población tiene niveles insuficientes de vitamina D, mientras que aproximadamente una de cada ocho personas sufre de deficiencia. A pesar de vivir en regiones con alta radiación solar, factores como el estilo de vida sedentario, la escasa exposición al sol y el uso constante de espacios cerrados han contribuido al aumento de esta condición. Algunos grupos poblacionales corren un riesgo particularmente elevado de hipovitaminosis D: personas adultas mayores, personas con obesidad, trabajadores(as) con horarios

nocturnos, mujeres embarazadas y mujeres con cáncer de mama. Antes de iniciar cualquier suplementación con vitamina D o modificar hábitos de exposición solar, se recomienda consultar a un profesional de la salud, quien podrá brindar orientación individualizada según las necesidades y condiciones de cada persona, evitando así la automedicación o la autoprescripción inadecuada.

*** Autoras: Claudia Viridiana Valle Ledón, estudiante de la Universidad Durango Santander, pasante de la licenciatura en medicina, quien realiza el servicio social en el CIAD, y María del Socorro Saucedo Tamayo, académica de la Coordinación de Nutrición del CIAD.**