

Ciudad de México a 27 de marzo de 2026.

Comunicado oficial – APCOB

Ante los recientes acontecimientos en centros de contacto en el Estado de México

En los últimos días hemos observado diversos acontecimientos que han colocado a los centros de contacto en la conversación pública. Más allá de los casos particulares, este contexto pone sobre la mesa un tema de fondo: la necesidad de mantener claridad sobre cómo opera la industria y bajo qué estándares se sostiene.

Cuando surgen este tipo de situaciones, existe el riesgo de generar percepciones generalizadas que no distinguen entre quienes operan con cumplimiento y quienes lo hacen al margen de la legalidad. Por ello, es importante reiterar que la industria formal de cobranza en México está integrada por organizaciones que operan bajo principios claros de legalidad, trazabilidad, supervisión operativa y protección de la información.

APCOB es una asociación con 30 años, que agrupa las empresas más relevantes del sector en México, organizaciones que han contribuido de manera directa a su profesionalización y que hoy representan miles de empleos formales en el país, además de ser un componente clave para el correcto funcionamiento del sistema financiero.

Para nuestros clientes y aliados, un elemento central es la seguridad de la información que confían a nuestras organizaciones. En este sentido, la industria formal ha desarrollado capacidades, controles y procesos robustos para garantizar la gestión responsable de los datos y la integridad de cada interacción.

Este no es un momento para reaccionar de forma precipitada, sino para actuar con criterio. El entorno actual exige mayor consistencia, evidencia y disciplina en la operación. No basta con hacer bien las cosas; hoy es indispensable poder demostrarlo con claridad.

Desde APCOB damos seguimiento puntual a la evolución de este contexto y mantenemos una comunicación activa con distintos actores del ecosistema, con el objetivo de contribuir a una lectura ordenada y responsable.

Al mismo tiempo, consideramos fundamental mantener una visión de largo plazo que fortalezca la operación del sector, eleve los estándares y permita diferenciar con claridad a quienes trabajan con profesionalismo.

Este tipo de momentos no debilitan a una industria cuando existe orden. La fortalecen.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir impulsando prácticas que promuevan la legalidad, la transparencia y la profesionalización del sector, así como de acompañar a nuestros asociados en el fortalecimiento de sus procesos y estructuras.

Hoy más que nunca, es momento de mantener el rumbo. Porque la solidez de la industria no se define por hechos aislados, sino por la forma en que responde ante ellos.

Atentamente, APCOB