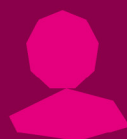


Desafíos del Pix y Gov.br:

soberanía, seguridad e
inclusión de las infraestructuras
públicas digitales (IPD) brasileñas



R\$



**instituto de defesa
de consumidores**

Somos una organización independiente que desde hace más de 38 años trabaja en la defensa y promoción de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Denunciamos abusos, presionamos a las autoridades y participamos en el desarrollo de leyes y políticas públicas en la búsqueda de relaciones de consumo justas, saludables y sostenibles en diversas áreas, incluyendo servicios financieros y derechos digitales.

Y eso no es todo. También nos dedicamos a brindar información a la población sobre nuestros derechos y los cambios que necesitamos.

**Para continuar esta lucha,
necesitamos el apoyo de la
sociedad. ¡Únete a nosotros y
fortalece este trabajo!**



idec.org.br/associe-se



bilby

Equipo Técnico



Dirección Ejecutiva

Igor Rodrigues Britto

Gestión de Comunicación y Participación

Cláudia Focking

Gestión de Desarrollo Organizacional

Marina Nascimento

Gestión Legal

Christian Printes

Gestión de Marketing y Relaciones

Carla Yue

Gestión de Políticas

Renato Barreto

Coordinación de Investigación

Camila Leite Contri

Dayana Moraes

Luã Cruz

Nahema Falleiros

Nathan Paschoalini

Viviane Fernandes

Comunicación, Marketing y Asesoría de Prensa

Luive Osiano

Jéssika Elizandra

Diseño Gráfico y Diagramación

Coletivo Piu

Apoyado por

Co-Develop

Introducción: Infraestructuras Públicas Digitales (IPD) en Brasil



La digitalización se ha convertido en un elemento estructurante de las sociedades contemporáneas. Gobiernos, empresas y ciudadanos recurren cada vez más a los sistemas digitales para realizar actividades cotidianas, desde el acceso a servicios públicos hasta las transacciones económicas, pasando por la comunicación interpersonal y la gestión de políticas sociales. En este contexto, el concepto de **Infraestructura Pública Digital (IPD)** ha cobrado fuerza en los últimos años.

Para comprender qué son las Infraestructuras Públicas Digitales (IPD), se recurre con frecuencia a metáforas que las acercan a sistemas ya conocidos, como carreteras, tuberías o redes eléctricas. En general, estas comparaciones ayudan a visualizar la función social de estas infraestructuras, que proporcionan acceso a servicios públicos o privados a gran escala. Sin embargo, ante el desarrollo de diferentes Infraestructuras Públicas Digitales en todo el mundo, con diversas formas de gobernanza, implementación y experiencias de uso, aún no existe un consenso en torno a una definición consolidada del término. Se trata de un concepto aún en disputa, marcado por diferentes significados respecto a lo que caracteriza a estas infraestructuras y, en particular, al significado del adjetivo “público”.

Sin embargo, independientemente de la definición adoptada, el desafío central ha sido garantizar que estos sistemas, en diferentes etapas de desarrollo e implementación, sean seguros, confiables, guiados por el interés público y compatibles con la protección de los derechos humanos, especialmente los derechos a la privacidad y la protección de datos.

La literatura presenta tres categorías principales de IPD: 1) **identidad digital**, un sistema que permite la **identificación y autenticación** para acceder a servicios públicos y privados; 2) **pagos digitales**, representados por sistemas que conectan bancos, plataformas de pago y aplicaciones, garantizando **transacciones financieras instantáneas**; y, finalmente, 3) **intercambio de datos**, un sistema que permite la **verificación y el intercambio de datos** entre ciudadanos, gobiernos y empresas.

La trayectoria de Brasil hacia el desarrollo de lo que ahora se denomina IPD se cruza con la historia del desarrollo brasileño de las tecnologías informáticas, dado que el país ha acumulado, en las últimas décadas, una importante experiencia en el uso de sistemas digitales para procesar datos personales de sus ciudadanos. En este recorrido, el país incluso alcanzó proyección internacional por implementar, a gran escala, sistemas como la plataforma **Gov.br** y el **Pix**, ejemplos de cómo la combinación de innovación tecnológica, coordinación estatal y participación social puede transformar el acceso a los servicios públicos, la dinámica del sistema financiero y el ejercicio de la ciudadanía.

A pesar de las proyecciones alcanzadas, el desarrollo de las IPD brasileñas atraviesa diferentes etapas de evolución, lo que plantea cuestiones críticas y desafíos:

- ➔ ¿Cómo garantizar la universalización de las IPD en Brasil, considerando las desigualdades en el acceso y la calidad de la conexión a internet, así como la baja competencia digital de las personas?
- ➔ ¿Qué medidas se están tomando para que la población no solo tenga acceso a las IPD, sino que también sepa utilizarlas de manera crítica y segura?
- ➔ Ante las fallas y sesgos del reconocimiento facial que afectan a grupos vulnerables, ¿es posible afirmar que las IPD son realmente inclusivas?
- ➔ ¿Existen planes de contingencia y protocolos claros para la respuesta a ataques cibernéticos que puedan paralizar estas infraestructuras?
- ➔ ¿Qué salvaguardas se están aplicando para evitar la vigilancia indebida y el uso abusivo de los datos por parte de agentes públicos y privados?
- ➔ ¿Cómo evitar la dependencia tecnológica de grandes proveedores extranjeros que puedan comprometer la soberanía y la seguridad de las IPD brasileñas?
- ➔ Si el uso de estas tecnologías puede ser cooptado por intereses de actores privados, ¿dónde está la garantía de que servirán al interés colectivo?

Preocupado por los debates que rodean estas cuestiones, el programa de Telecomunicaciones y Derechos Digitales del Idec se dedicó a seguir de cerca el desarrollo de dos IPD brasileñas: Pix y Gov.br.

Gov.br es una de las principales plataformas digitales para acceder a los servicios públicos y, en 2025, alcanzó aproximadamente 170 millones de usuarios registrados. Este portal, lanzado en 2019, es un ejemplo de cómo Brasil busca optimizar la relación entre el Estado y la ciudadanía, con el objetivo de que los servicios públicos sean más rápidos, eficientes y accesibles. Desde una cuenta registrada en Gov.br, los ciudadanos pueden, por ejemplo, consultar beneficios sociales, realizar el seguimiento de trámites legales, obtener documentos como la Libreta de Trabajo Digital, renovar pasaportes, simular la jubilación, presentar impuestos o participar en programas gubernamentales. Gov.br es ahora un pilar de la transformación digital en Brasil.

GOV.BR

gov.br



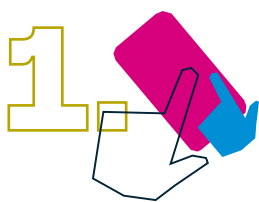
Pix es el principal método de pago y transferencia en Brasil. Creado y administrado por el Banco Central de Brasil, el Pix fue lanzado a finales de 2020, permitiendo que las transferencias de dinero en pocos segundos, funcionando las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A diferencia de otros países, donde soluciones similares son privadas, el Pix es una infraestructura pública digital, gratuita para personas físicas e integrada prácticamente con todos los bancos y fintechs del país. El impacto del Pix es enorme: en 2024, movió aproximadamente R\$26,5 billones (aprox. 5,2 billones de dólares estadounidenses) y, según encuestas, fue utilizado por el 76,4% de la población. Esta amplia aceptación ha convertido a Pix en un motor de inclusión financiera y se ha convertido en el método de pago más utilizado en Brasil, superando a las tarjetas de débito, crédito e incluso al efectivo en muchas situaciones cotidianas.

PIX



Basándonos en estudios de estos sistemas y plataformas, y en conversaciones con expertos en el tema, buscamos formular recomendaciones destinadas a contribuir a la mejora de estas tecnologías, para que se desarrollen de forma segura, inclusiva y confiable, maximizando los beneficios sociales sin reproducir desigualdades.

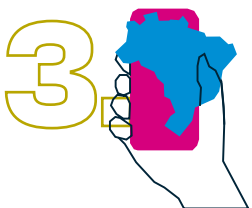
La investigación **“Desafíos del Pix y Gov.br: soberanía, seguridad e inclusión de las IPD brasileñas”** resume la genealogía de estas tecnologías y desarrolla recomendaciones basadas en tres perspectivas analíticas:



Inclusión digital para todas las personas: garantía del derecho universal de acceso y uso de las tecnologías digitales, sin discriminación relacionada con el género, la edad, la raza, la discapacidad, la condición socioeconómica, el nivel educativo o la ubicación geográfica. Guiados por el concepto de conectividad significativa, buscamos garantizar que todos los ciudadanos tengan sus derechos respetados al acceder a los servicios.



Seguridad, privacidad y protección de datos: Los principios de privacidad del consumidor y protección de datos deben ser requisitos fundamentales en el desarrollo de las IPD. Basadas en el concepto de “*privacy by design*” y guiadas por la seguridad, las IPD deben prevenir el fraude, las fugas de datos, la vigilancia indebida y las interrupciones del servicio, a la vez que deben ser capaces de reparar los daños.



Soberanía y gobernanza: que el desarrollo de estas plataformas priorice la soberanía digital brasileña, rompiendo con la dependencia tecnológica de corporaciones extranjeras y combatiendo la extracción económica de datos estratégicos del país. Sus operaciones deben estar alineadas con el interés público, la autonomía científica, la diversidad tecnológica y la legislación nacional, garantizando que Brasil controle y desarrolle sus propias infraestructuras digitales, proteja los datos sensibles y fortalezca su capacidad de innovación para promover el bienestar social y abordar las desigualdades.

Los desafíos de las IPD brasileñas ➔

Las infraestructuras digitales públicas (IPD) se han consolidado en la última década como una de las áreas más estratégicas para la formulación de políticas públicas. Como sistemas digitales compartidos, seguros e interoperables, orientados al interés público, las IPD se han consolidado como la columna vertebral de la prestación de servicios digitales, del acceso a derechos y de la construcción de soberanía en el entorno digital.

Sin embargo, si bien representan avances, Pix y Gov.br también plantean dilemas centrales para las políticas públicas digitales. El primero es la **inclusión digital**. En Brasil, el acceso a los servicios digitales aún se caracteriza por desigualdades estructurales: el ingreso, la educación, la ubicación geográfica, el género y la raza determinan quiénes pueden beneficiarse plenamente de las innovaciones. Personas mayores, poblaciones rurales, pueblos de la Amazonía Legal y familias de bajos ingresos continúan en situación de desventaja. Incluso con una alta penetración de internet en el país, los datos muestran que la **conectividad significativa aún es baja** para más de la mitad de la población. En términos de políticas públicas, esto significa que el avance de las IPD no puede lograrse sin inversiones en infraestructura de red, alfabetización digital y estrategias de inclusión que abarquen a todos. El programa **Balcão Gov.br**, que ofrece asistencia presencial a los usuarios, es un ejemplo concreto de respuesta del gobierno a este desafío, pero sigue siendo una iniciativa limitada dada la magnitud del problema.

Otro punto importante se refiere a la privacidad y la **protección de datos personales**. En 2018, Brasil aprobó la Ley General de Protección de Datos (LGPD), que creó parámetros normativos robustos. Sin embargo, en la práctica, el crecimiento acelerado de las IPD ha revelado fragilidades: integrantes del sistema de pagos ya han informado filtraciones masivas de claves Pix y, con frecuencia, los consumidores sufren **fraudes y estafas**; el Gov.br, al centralizar múltiples servicios y datos sensibles, **se ha convertido en un objetivo preferente de esquemas de phishing y de ingeniería social**. Esto refuerza la necesidad de una estrategia continua de seguridad cibernética, basada en protocolos de “privacy by design” y campañas de educación digital para los consumidores. Desde una perspectiva de política pública, la seguridad debe considerarse no solo como un atributo técnico, sino como un marco de rendición de cuentas para los sectores involucrados, como parte de una agenda regulatoria que **garantice la confianza en el entorno digital**.

Finalmente, es evidente que el mayor desafío político reside en cuestiones de **soberanía y gobernanza**. Aunque Pix y Gov.br estén concebidos como infraestructuras públicas, su operación y sostenimiento tecnológico aún dependen, en parte, de **servicios y soluciones de empresas extranjeras**. El caso de la “nube soberana”, anunciada como una estrategia para mantener los datos sensibles bajo jurisdicción nacional, ilustra estas tensiones y los intentos de solución. Al mismo tiempo, las disputas comerciales que involucran el Pix (con Estados Unidos investigando su impacto en las empresas de pago estadounidenses y considerando barreras comerciales) demuestran que las IPD no son solo herramientas técnicas, sino también activos geopolíticos, capaces de influir en la posición de Brasil a nivel global.

La gobernanza, en este sentido, se convierte en una palabra clave. El Foro Pix y los Comités (como el Comité Central de Gobernanza de Datos - CCGD y el Comité Consultivo de la Estrategia Nacional de Gobierno Digital - CC-ENGDD) son ejemplos de instancias creadas para ampliar la participación social y federativa en el debate sobre las IPD, pero aún necesitan avanzar en **transparencia, diversidad de voces y rendición de cuentas**. Una infraestructura digital robusta requiere equilibrar la eficiencia tecnológica con el control social, garantizando que estas infraestructuras sirvan principalmente al interés colectivo y no sean cooptadas por intereses privados o lógicas autoritarias.

Nuestras principales recomendaciones ➔

A continuación, presentamos las recomendaciones de Idec para mejorar las IPD brasileñas (Gov.br y Pix), organizadas según los ejes temáticos de Inclusión digital; Seguridad; Soberanía y Gobernanza.

RECOMENDACIONES DE INCLUSIÓN DIGITAL:



SUPUESTO 🔍

Aunque existe legislación que prohíbe a los comercios rechazar efectivo (incluso el Banco Central y Procon ya han advertido sobre esta práctica abusiva), con el uso generalizado del Pix en los últimos años, es necesario asegurar que los usuarios tengan una variedad de métodos de pago a su disposición.

RECOMENDACIÓN 💡

Se recomienda fortalecer las regulaciones y prácticas **que incentiven a los establecimientos comerciales a aceptar, sin distinción, diferentes formas de pago, asegurando la plena inclusión y accesibilidad para todos los usuarios.** Pix es una alternativa relevante, pero no puede usarse para rechazar otros métodos de pago, especialmente efectivo.



SUPUESTO 🔍

A los usuarios que carecen de acceso a internet o dispositivos digitales se les impide usar las IPD. Más de 20 millones de brasileños aún carecen de acceso a internet, según datos del IBGE (2025). Existen desafíos importantes relacionados con la conectividad para la población brasileña que no deben impedir el avance en la inclusión financiera.

RECOMENDACIÓN 💡

Para ampliar y facilitar el acceso a los usuarios que experimentan dificultades de conexión, **recomendamos priorizar Pix Offline en la agenda evolutiva del Pix**, como una medida esencial para garantizar la accesibilidad digital completa.



Mejora del Balcão Gov.br

SUPUESTO

Los usuarios todavía enfrentan barreras para acceder a Gov.br, ya sea por falta de equipos compatibles con biometría, por el posible no reconocimiento de rostros racializados y de personas trans, por limitaciones de conectividad o por baja competencia digital. El mostrador de Gov.br existe en 66 ciudades (según los propios datos del sitio web a septiembre de 2025), pero los planes de expansión aún no están claros.

RECOMENDACIÓN

- ➔ **Publicación periódica de informes de transparencia con el plan de expansión del Balcão Gov.br**, incluyendo información sobre los órganos que no formen parte de la red tradicional de atención presencial al ciudadano vinculada a órganos o entidades públicas.
- ➔ Definir un protocolo de seguridad para la atención presencial.

El **Balcão Gov.br** es una iniciativa de atención presencial diseñada para brindar soporte a los usuarios de Gov.br. Está dirigida a los ciudadanos que enfrentan desafíos tecnológicos, ofreciendo un enfoque de asistencia más centrado en las personas.



SUPUESTO

El acceso a los servicios públicos digitales debe garantizarse incluso en contextos de **conectividad limitada o inexistente**.

RECOMENDACIÓN

Para garantizar el acceso completo de la población a los servicios públicos digitales ofrecidos en línea por la plataforma Gov.br, es esencial que el Estado habilite el **acceso offline a estos servicios**.



Campañas educativas sobre Gov.br

SUPUESTO

Hoy en día, acceder a los servicios digitales requiere cada vez más verificar y autenticar su identidad digital. En este contexto, es necesario que los usuarios conozcan formas de proteger esta identidad y que existan mecanismos educativos que sean didácticos respecto al tema.

RECOMENDACIÓN

Promover campañas educativas, con guías prácticas, para sensibilizar al público objetivo y facilitar su comprensión del uso de los servicios gubernamentales en línea, incluyendo orientación para acceder a ellos únicamente a través de los medios previamente declarados, como forma de garantizar una mayor seguridad para la población.

RECOMENDACIONES SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:



Directrices para el monitoreo de los Manuales Pix

SUPUESTO 🔍

Los casos de fraude son **tratados de manera desigual**, dependiendo de las acciones de las instituciones Pix. A pesar de la existencia del Manual de Seguridad del Pix, no hay evidencia de mecanismos de supervisión implementados por el Banco Central, ni de su implementación efectiva por las instituciones financieras.

RECOMENDACIÓN 💡

Supervisar la adopción de **directrices de comunicación entre las instituciones y los consumidores** en casos de fraudes en el Pix (a través de Autoatención de MED y MED 2.0).

Mejora en la prevención y represión de fraudes en Gov.br

SUPUESTO 🔍

La confianza de la población en las plataformas digitales del gobierno depende de la **percepción de seguridad** y de la **capacidad de respuesta ante incidentes**. No existe un **canal de soporte o resolución de fraude dedicado para los usuarios de Gov.br**, ni un canal de transparencia que informe el volumen de fraude.

RECOMENDACIÓN 💡

1. Campañas de prevención: El gobierno debe realizar campañas sistemáticas contra el fraude en Gov.br y emitir advertencias para prevenir prácticas riesgosas.

2. Detección de movimientos atípicos: Detección de movimientos atípicos: Priorizar el desarrollo de herramientas para mapear movimientos atípicos/ biometría de comportamiento que identifiquen patrones de comportamiento sospechosos, alertando a los usuarios sobre riesgos potenciales y fortaleciendo así la seguridad del acceso a Gov.br. **Estas tecnologías deben implementarse con salvaguardas de privacidad de los ciudadanos y deben generar inteligencia para la elaboración de informes que permitan identificar patrones comunes de estafas y fraudes.**

3. Apoyo: Crear un canal exclusivo para que los usuarios resuelvan problemas relacionados con estafas y fraudes.

4. Represión: mejora de los mecanismos de fiscalización y represión del fraude en el Gov.br.

Mejoras en la operación Pix: Pix incorrecto

SUPUESTO

En caso de un **Pix incorrecto**, no existe una vía institucional para que el consumidor recupere el dinero.

RECOMENDACIÓN

- ➔ Diseñar un **proceso que las instituciones adopten como estándar para resolver los errores de los usuarios** al realizar un Pix.
- ➔ Proporcionar orientación a las instituciones sobre qué datos se pueden proporcionar para identificar al destinatario.

Mejoras al MED (Mecanismo Especial de Reembolso)

SUPUESTO

La **seguridad debe garantizarse desde el diseño de la tecnología del Pix**, con requisitos estandarizados de resolución de problemas para facilitar la comprensión del usuario. Actualmente, no existe un estándar que garantice el reembolso completo en casos de estafa, incluso cuando se utiliza el MED (Mecanismo Especial de Reembolso), lo que debilita la protección del consumidor.

RECOMENDACIONES

- ➔ Garantizar la **ampliación de los reembolsos de MED 2.0 a todos los importes**, ya que el mínimo actual es de R\$200, pero el 75% de las transacciones Pix son inferiores a este importe.
- ➔ Crear un Comité de Seguimiento de MED 2.0.
- ➔ Monitoreo de transacciones de MED (Instrumentos Médicos) con montos inferiores a R\$200 (reales brasileños) para generar evidencia que respalde la reducción de este límite al aplicar MED 2.0.
- ➔ Si se confirma una estafa, se debe garantizar la restitución íntegra de las cantidades a las víctimas, de acuerdo con el modelo de reembolso adoptado en el Reino Unido, donde se reembolsan en un plazo de cinco días hábiles. En este modelo, el reembolso se divide entre las instituciones involucradas en el fraude: el 50 % corre a cargo de la institución financiera receptora y el otro 50 % a cargo de la institución pagadora.
- ➔ Se debe evaluar la posibilidad de ajustar la nomenclatura de MED-Fraude para que la funcionalidad sea más fácil de entender para los consumidores.

Es un mecanismo del Pix creado para recibir y registrar casos de fraude, así como fallas operativas. Una vez que se genera un ticket en el sistema MED, las instituciones financieras involucradas comienzan a implementar los procedimientos adecuados destinados a reembolsar a los reclamantes.

Datos recientes muestran que el número de solicitudes de reembolso a través del MED casi se duplicó en 2024 en comparación con 2023, pasando de aproximadamente 2,5 millones a cerca de 4,95 millones de solicitudes. Sin embargo, solo alrededor del 9 % de ellas fueron aceptadas, total o parcialmente, principalmente porque la versión actual del mecanismo solo puede rastrear y bloquear fondos que permanecen en la primera cuenta receptora. En la mayoría de los casos, el dinero robado ya ha sido transferido o retirado, dejando sin saldo disponible para su recuperación. Entre enero y julio de 2024, el Banco Central reembolsó aproximadamente 63 millones de dólares por casos de fraude y cerca de 6,6 millones de dólares por fallas operativas.



SUPUESTO

Los mecanismos de autenticación deben ser seguros, accesibles y **respetuosos con la diversidad de identidades** y circunstancias de la población.

RECOMENDACIÓN

- 1. Alternativas al reconocimiento facial:** Garantizar el acceso inicial, la validación y mecanismos de mayor seguridad que no impliquen reconocimiento facial, ofreciendo alternativas a los ciudadanos.
- 2.** Fomentar y desarrollar campañas para aumentar la autenticación de dos factores al usar Gov.br, promoviendo una mayor seguridad para los usuarios.
- 3.** Crear una estructura de gobernanza central para revisar y aprobar el nivel de autenticación requerido por cada servicio, en función del riesgo y la sensibilidad de los datos o transacciones involucradas, evitando excesos y asegurando la consistencia.

SUPUESTO

Existe una falta de **transparencia** con respecto a las instituciones con **altas tasas de fraude**, lo que dificulta la acción preventiva y la toma de decisiones informada por parte de los usuarios. Nombrar y divulgar estas instituciones puede generar incentivos para mejorar la tasa de resolución. Información que ayudaría a los consumidores a elegir qué institución contratar para usar el Pix.

RECOMENDACIÓN

Establecer un Ranking de Instituciones Financieras con Altos Índices de Cuentas Fraudulentas. El Registro debe incluir índices como los establecidos en MED 2.0:

- a. Índice de fraude confirmada** por transacciones;
- b. Índice de sospecha de fraude**, considerando la relación entre notificaciones de infracción analizadas y el volumen de transacciones recibidas.
- c. Índice de rechazo** de notificaciones de infracción, lo que indica un uso ineficaz de MED por parte de la institución receptora;
- d. Participación en fraudes**, medida por la proporción de notificaciones de infracción aceptadas por el participante en relación con el número total de notificaciones aceptadas en Pix;
- e. Índice de bloqueo indebido**, que refleja las cantidades bloqueadas en las notificaciones rechazadas en relación con el total analizado;
- f. Otros indicadores relevantes** que puedan ser definidos por acto del Banco Central de Brasil, con base en evidencias técnicas y científicas





Coartar el uso abusivo del Pix como estrategia de marketing

SUPUESTO 🔍

Se debe priorizar la privacidad de la población y el Pix no debe ser utilizado como una herramienta de marketing por las empresas

RECOMENDACIÓN 💡

Prevenir el uso abusivo de las comunicaciones del Pix por parte de los proveedores, como el uso del Pix para campañas de marketing, comunicaciones de estilo spam u ofertas personalizadas basadas en el comportamiento de pago.



No compartir datos sensibles

SUPUESTO 🔍

Se deben respetar los principios de la Ley General de Protección de Datos (LGPD), especialmente los de finalidad, necesidad, transparencia y seguridad, garantizando que dicho intercambio tenga un interés público demostrado.

RECOMENDACIÓN 💡

Limitar el intercambio de datos personales, incluso sensibles, contenidos en bases de datos integradas al Gov.br, mediante acuerdos administrativos, asegurando la existencia de una base legal clara, con consentimiento específico e informado de los titulares, así como demostración concreta de un interés público legítimo. Cualquier excepción a esta regla debe estar precedida de amplia transparencia, consulta pública y supervisión regulatoria por parte de la ANPD.

RECOMENDACIONES DE SOBERANÍA Y GOBERNANZA:



SUPUESTO 🔍

El Foro Pix tiene una **l baja presencia de organizaciones de la sociedad civil, incluidas las organizaciones de protección al consumidor** y derechos digitales. Esto limita la pluralidad de puntos de vista y puede comprometer decisiones más inclusivas y equilibradas.

RECOMENDACIÓN 💡

- ➔ Se recomienda la **participación y el compromiso de más organizaciones de protección al consumidor**, así como de **derechos digitales**, para garantizar una pluralidad de actores de la sociedad civil, incluido un llamado activo para que estas entidades se unan al Foro Pix.
- ➔ Se recomienda que la agenda evolutiva del Pix sea sometida a consulta pública, asegurando la posibilidad de discusión sobre la priorización de las funcionalidades a desarrollar.

El Foro Pix fue diseñado para fomentar un espacio multisectorial centrado en el desarrollo y la mejora del sistema de pagos instantáneos. Según el Banco Central, se trata de un entorno de gobernanza destinado a apoyar a esta entidad en su rol respecto a las políticas operativas relacionadas con el ecosistema Pix.

Creación de un GT de Comunicaciones en el Foro Pix

SUPUESTO 🔍

La confianza de la población es un gran factor que puede promover o perjudicar el uso de las IPD. **Las noticias falsas** y la falta de comprensión de los impactos financieros de nuevas funcionalidades (como en el caso del Pix Parcelado) pueden afectar aún más este contexto.

RECOMENDACIÓN 💡

Se recomienda la creación de un **Grupo de Trabajo de Comunicaciones y Difusión de la Agenda Pix** dentro del Foro Pix. Este grupo sería responsable de:

1. **Establecer directrices de comunicación y riesgo** a medida que surgen nuevas funciones.

2. **Desarrollar estrategias para combatir la desinformación** que pueda comprometer la confianza de la población en el uso del Pix.

3. **Especificar las oportunidades, los puntos de atención y los riesgos asociados a cada función** contribuyendo a la regulación del Banco Central.

SUPUESTO

Publicar documentos y ponerlos a disposición del público puede dar a las partes interesadas una mejor **comprensión de la toma de decisiones** y promover una mayor **transparencia** para la población

Realizar investigaciones para el perfeccionamiento de las evidencias

RECOMENDACIÓN

Además de los datos relevantes publicados periódicamente sobre las estadísticas de Pix, se recomienda la publicación regular de un Informe de Gestión del Pix para permitir el seguimiento de las inversiones realizadas, de los costos de mantenimiento de la estructura, así como de las acciones de combate a fraudes, entre otros aspectos.

Mejorar los mecanismos de participación social: publicidad y esfuerzos institucionales

SUPUESTO

Las directrices para **la participación de la sociedad civil** no son claras. Aunque la gobernanza se lleva a cabo a través del Foro Pix, no existe un equilibrio entre el sector privado, las organizaciones de la sociedad civil y otras agencias gubernamentales que podrían contribuir y ampliar el debate.

RECOMENDACIÓN

➔ Se recomienda que el Banco Central cree **mecanismos para incentivar el desarrollo de innovaciones en el sistema Pix**, no limitado a sus empleados o discusiones formales dentro del Foro Pix. Los ejemplos incluyen el apoyo a iniciativas de la sociedad civil como hackatones y laboratorios de innovación abierta, incluidos los destinados a combatir el fraude.

➔ **Directrices claras y públicas para una amplia participación** en el Foro Pix, con requisitos y obligaciones.

➔ **Publicación** de miembros, de grupos de trabajo, contribuciones y documentos estratégicos.

➔ **Modelo de secretaría** con coordinadores rotativos y/o mayor participación del Banco Central.



SUPUESTO 🔍

La construcción y gestión de infraestructuras públicas digitales debe implicar **transparencia** y **participación ciudadana**.

RECOMENDACIONES 💡

- ➔ **Directrices claras y públicas para una amplia participación**, con requisitos y obligaciones.
- ➔ Crear mecanismos de **gobernanza participativa** que incluyan a representantes de organizaciones de la sociedad civil y usuarios finales, garantizando que los puestos no sean ocupados por la Sociedad Civil Productiva (asociaciones empresariales), para asegurar que las decisiones sobre el sistema se basen en perspectivas diversas.
- ➔ Definir directrices de diversidad para las organizaciones participantes que puedan incluir representación de las cinco regiones del país.

**Para más
información sobre la
encuesta, acceda a:**



<https://idec.org.br/ipd>