

Ley de Economía Digital para Pagos Digitales y Electrónicos: una oportunidad para incluir desde el diseño

La digitalización de los pagos representa una oportunidad importante para México. Puede contribuir a reducir costos, fortalecer la seguridad de las transacciones, ampliar el acceso a servicios financieros y generar condiciones favorables para la formalización y el desarrollo económico. Aprovechar estos beneficios requiere, sin embargo, que la transformación digital se construya sobre un principio fundamental: **la inclusión debe estar presente desde el diseño de las políticas públicas, los programas y las soluciones tecnológicas, no incorporarse después de que sus efectos excluyentes se hayan hecho evidentes.**

En el contexto del proceso de discusión de la iniciativa de Ley de Economía Digital para Pagos Digitales y Electrónicos, que ya ha sido aprobada por la Cámara de Diputados y próximamente será sometida a aprobación en el Senado, México tiene la oportunidad de establecer las bases para una transformación que combine innovación, eficiencia y acceso equitativo. Para ello, es indispensable reconocer que una política puede perseguir objetivos legítimos y generar beneficios agregados, pero aun así imponer costos desproporcionados a quienes cuentan con menos recursos para adaptarse.

Avanzar en la digitalización no debe significar trasladar a las personas la responsabilidad de superar barreras que son visibles desde ahora y pueden atenderse. Tampoco debe suponer que todas las personas tienen las mismas condiciones para utilizar la tecnología, acreditar su identidad, acceder a servicios bancarios o resolver una falla digital.

1. La inclusión por diseño como principio de política pública

La inclusión por diseño implica anticipar, desde la concepción de una política o solución tecnológica, las distintas necesidades, capacidades y circunstancias de la población. Exige identificar riesgos de exclusión, evaluar impactos diferenciados y establecer salvaguardas antes de implementar medidas que puedan afectar el acceso a derechos, servicios u oportunidades económicas.

Este principio es particularmente relevante para las personas adultas mayores, las personas con distintas discapacidades, quienes viven en localidades con conectividad limitada, los hogares de menores ingresos, las personas con menores habilidades digitales y los micronegocios que enfrentan restricciones financieras y operativas. Estos grupos no son homogéneos, pero pueden estar más expuestos a barreras que conviertan una innovación en una fuente adicional de costos, dependencia o vulnerabilidad.

Un ejemplo ilustrativo de los efectos que puede tener una medida para la digitalización sin enfoque de inclusión es el uso de la huella dactilar en los servicios bancarios. A pesar de los reiterados señalamientos durante años sobre las dificultades que este mecanismo ha generado, su utilización continúa representando una barrera para personas adultas mayores, puesto que las huellas van desapareciendo con el tiempo. Cuando un procedimiento de autenticación falla y no existen alternativas accesibles y eficaces, una medida concebida para reforzar la seguridad puede terminar restringiendo el acceso al propio dinero, dificultando operaciones cotidianas y aumentando la dependencia de terceros. Esta situación también puede generar riesgos adicionales para la autonomía, la privacidad y la seguridad patrimonial.

Esta y otras experiencias nos confirman que **no basta con que una tecnología funcione para la mayoría; debe contar con alternativas seguras y viables para quienes no pueden utilizarla en las condiciones previstas.**

Esperar a que los problemas se acumulen para corregirlos posteriormente implica costos humanos y económicos evitables, además de erosionar la confianza en las instituciones.

La experiencia internacional en materia de inclusión financiera digital refuerza la importancia de considerar las necesidades de las poblaciones tradicionalmente excluidas, diseñar infraestructuras accesibles y asegurar que la ampliación de los servicios se traduzca en acceso y uso efectivos.

2. Nuestras propuestas

Hacemos un llamado respetuoso a las autoridades, las instituciones financieras, los proveedores tecnológicos y las organizaciones empresariales y sociales a asumir la inclusión por diseño como un compromiso compartido.

Proponemos avanzar en cinco líneas de acción:

1. **Evaluar antes de implementar.** Toda medida que impulse o haga obligatoria la adopción de pagos digitales debe acompañarse de un análisis previo de impacto distributivo, accesibilidad y riesgos de exclusión, con especial atención a los grupos y regiones en mayor desventaja.
2. **Garantizar alternativas accesibles y seguras.** Los mecanismos de identificación y autenticación deben contemplar opciones para las personas que no puedan utilizar un procedimiento determinado, sin comprometer la seguridad ni imponerles cargas desproporcionadas. También deben existir vías accesibles de atención y resolución de problemas.

3. **Asegurar condiciones habilitadoras y un marco institucional de confianza.** La transición debe acompañarse de conectividad, infraestructura interoperable, educación financiera y digital, protección efectiva de las personas usuarias y soluciones asequibles para los pequeños negocios. Las obligaciones deben aplicarse de manera gradual y conforme a condiciones verificables de viabilidad.
4. **Incorporar la experiencia de las personas afectadas.** El diseño de políticas y servicios debe incluir la participación de los grupos que enfrentan mayores barreras, así como pruebas de accesibilidad y mecanismos de consulta, queja y reparación. La evaluación debe considerar no solo cuántas personas adoptan una herramienta, sino quiénes quedan fuera y por qué.
5. **Medir resultados de inclusión, no solo de digitalización.** Es necesario establecer indicadores que permitan identificar brechas de acceso, costos relativos, operaciones fallidas, barreras de autenticación y efectos diferenciados por edad, género, discapacidad, ingreso, lengua, región, entorno rural/urbano, pertenencia a comunidades indígenas, condición migrante y tamaño de empresa. Estos indicadores deben orientar la mejora continua y la rendición de cuentas.

3. Una transformación digital que amplíe oportunidades

La inclusión por diseño no es un obstáculo para la innovación ni una exigencia secundaria que deba atenderse cuando existan recursos disponibles. Es una condición para que la innovación produzca beneficios sostenibles, fortalezca la confianza y contribuya a reducir desigualdades, en lugar de reproducirlas o profundizarlas.

México tiene la oportunidad de impulsar, mediante esta ley y las políticas que acompañen su implementación, una digitalización de pagos que aproveche sus capacidades tecnológicas sin desconocer la diversidad de condiciones de su población y su economía. Esto exige evitar tanto la exclusión involuntaria como la imposición de costos relativos mayores a quienes menos capacidad tienen para absorberlos.

Para construir un sistema de pagos más eficiente, seguro, accesible y justo, la inclusión debe ser un criterio explícito de diseño, una condición de implementación y un resultado verificable. La inclusión por diseño, fortaleciendo un marco de confianza, es el camino más responsable, sostenible y equitativo que podemos seguir.