



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

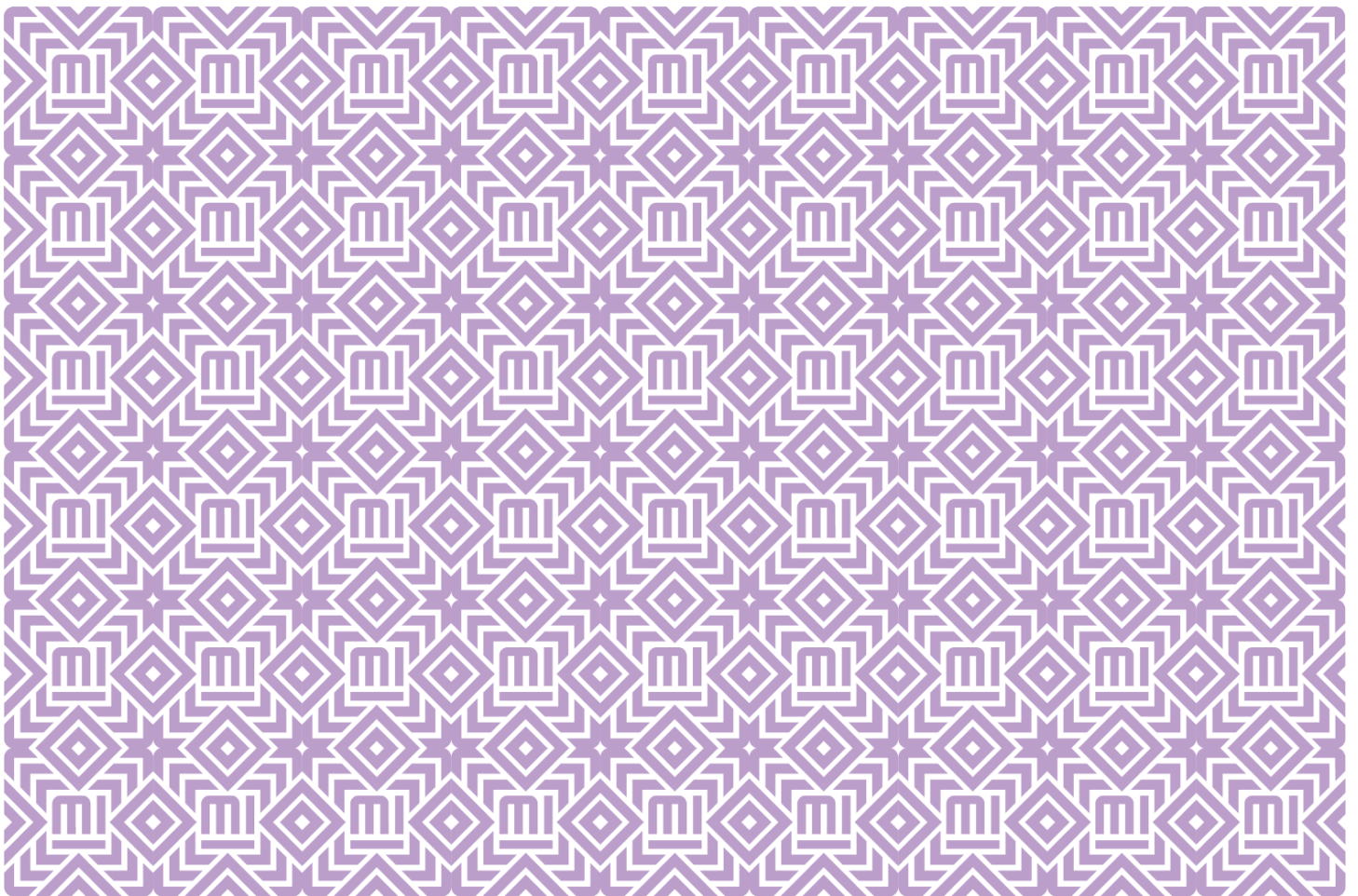
ORGANISMO REGULADOR
DE TRANSPORTE



mercado
pago

Reporte Mensual de actividades de la Red de Recarga Externa

Abril 2022





REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES DE LA RED DE RECARGA EXTERNA ABRIL 2022

INTRODUCCIÓN

El Organismo Regulador de Transporte (ORT) ofrece a los usuarios del Servicio de Transporte de Pasajeros Público Colectivo de la Ciudad de México la posibilidad de recargar la Tarjeta de Movilidad Integrada a través de una aplicación móvil y una red de comercios ubicados en la Zona Metropolitana del Valle de México. Ambos servicios son proporcionados por la empresa “Mercado Lending”, S. A. de C. V. comercialmente conocida como Mercado Pago, en virtud del contrato ORT-006-2021 celebrado entre dicha empresa y el ORT. El objetivo de esta “Red de Recarga Externa” es expandir los medios de recarga de la tarjeta a todos los usuarios del Servicio de Transporte de Pasajeros Público Colectivo de la Ciudad de México, en especial a aquellos usuarios del transporte concesionado, la Red de Transporte de Pasajeros de la Ciudad de México (RTP), usuarios de Trolebuses y aquellas personas que utilizan el servicio de la L4 de Metrobús.

La recarga que se realiza a través de una aplicación móvil, se refiere a la posibilidad de que los usuarios recarguen su Tarjeta de Movilidad Integrada por medio de una aplicación móvil, previamente instalada en el celular del usuario y con la información requerida para ello, es decir, ofrece la posibilidad de recargar en cualquier lugar desde el celular. Por lo que hace que los usuarios acudan a un comercio cercano al lugar de inicio de viaje y allí puedan recargar su tarjeta pagando en efectivo. Ambos servicios no tienen costo adicional para el usuario. Esto es, el usuario recibe como saldo a favor en su tarjeta el monto exacto que recargó, sin que de ello dependa la compra de productos o servicios adicionales que pudiesen ofrecerse a través de ambos canales de recarga.

El presente documento tiene por objeto dar a conocer a los usuarios del Servicio de Transporte de Pasajeros Público Colectivo y a la ciudadanía en general la actividad de la Red de Recarga Externa. Lo anterior a través de una serie de indicadores que dan cuenta de la actividad de dicha red durante el mes. La información está organizada de la siguiente manera: primero se presentan el volumen y el valor total de transacciones por red; posteriormente, se presentan los montos a pagar así como también la comisión correspondiente por tipo de red de acuerdo a los rangos de recaudación establecidos contractualmente; y finalmente, se presentan estadísticas respecto de los horarios en los cuales ocurren las recargas, el número de comercios que ofrecen el servicio de recarga y los montos promedios de recarga para ambas redes.

La Red de Recarga Externa utiliza los últimos avances tecnológicos en materia de pagos electrónicos y comunicaciones sin contacto para expandir el servicio de recarga de la Tarjeta Única de Movilidad Integrada para todos los usuarios que utilizan la Tarjeta como medio de pago de sus viajes en el Sistema Integrado de Transporte Público de la Ciudad de México. También ofrece una oportunidad para los negocios participantes en el proyecto, los cuales, en su gran mayoría, son negocios familiares. Finalmente, es un servicio que permite importantes ahorros en términos de tiempos de recarga, toda vez que habilita la posibilidad de recargar la tarjeta en el horario que sea más conveniente para el usuario. Se considera que todas estas innovaciones y beneficios son de utilidad para los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público.

¹ Los usuarios de estos servicios no cuentan con opciones de recarga en su punto de ascenso/descenso, a diferencia de los usuarios de la red de Metro y resto de líneas de Metrobús.

² Siempre y cuando él o la usuaria cuente con la tecnología NFC en su celular.



DATOS DEL MES DE ABRIL DE 2022

Durante el mes de abril de 2022, se realizaron un total de 217,033 recargas para la Red de Recarga Externa, las cuales consistieron en 192,121 recargas para la recarga digital y 24,912 recargas para la recarga en comercios, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Transacciones generadas en el mes de abril de 2022 a través de la Red de Recarga Externa.		
Tipo de Recarga	Total de Transacciones	Proporción
DIGITAL	192,121	88.52%
COMERCIOS	24,912	11.48%
TOTAL	217,033	100%

El 25 de abril fue el día con mayor número de recargas, alcanzando un total de 9,868 recargas, incluyendo las recargas en comercios y digital.

Para el mes de abril de 2022, el valor total de las transacciones fue de \$9,040,664.00 M.N. (Nueve millones cuarenta mil seiscientos sesenta y cuatro pesos 00/100 M.N.), de los cuales el 92.21% corresponde a la recarga digital y el 7.79% a la recarga en comercios, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Comisiones a pagar a Mercado Lending S.A. de C.V. por los montos recaudados a través de la Red de Recarga Externa, abril 2022.			
Tipo de Recarga	Monto recaudado	Proporción	Comisión para Mercado Lending
Digital	\$8,336,245.00	92.21%	\$183,397.39
Comercios	\$704,419.00	7.79%	\$14,088.38
Total	\$9,040,664.00	100%	\$197,485.77

Por lo tanto y de acuerdo a lo establecido en el contrato ORT-006-2021 en donde se contemplan las comisiones a cubrir por este servicio, el monto a pagar en abril de 2022 por parte del Organismo Regulador de Transporte y los diferentes Organismos de Transporte que conforman el Sistema Integrado de Transporte Público, es por la cantidad de \$197,485.77 M.N. más I.V.A. (Ciento noventa y siete mil cuatrocientos ochenta y cinco 77/100 M.N.), lo que corresponde a una comisión del 2.20% para la recarga digital y 2.00% para la recarga en comercios, acorde al rango de recaudación mensual por tipo de red mostrado en las Tablas 3 y 4.



Tabla 3. Comisión a pagar por la Red de Recarga Digital

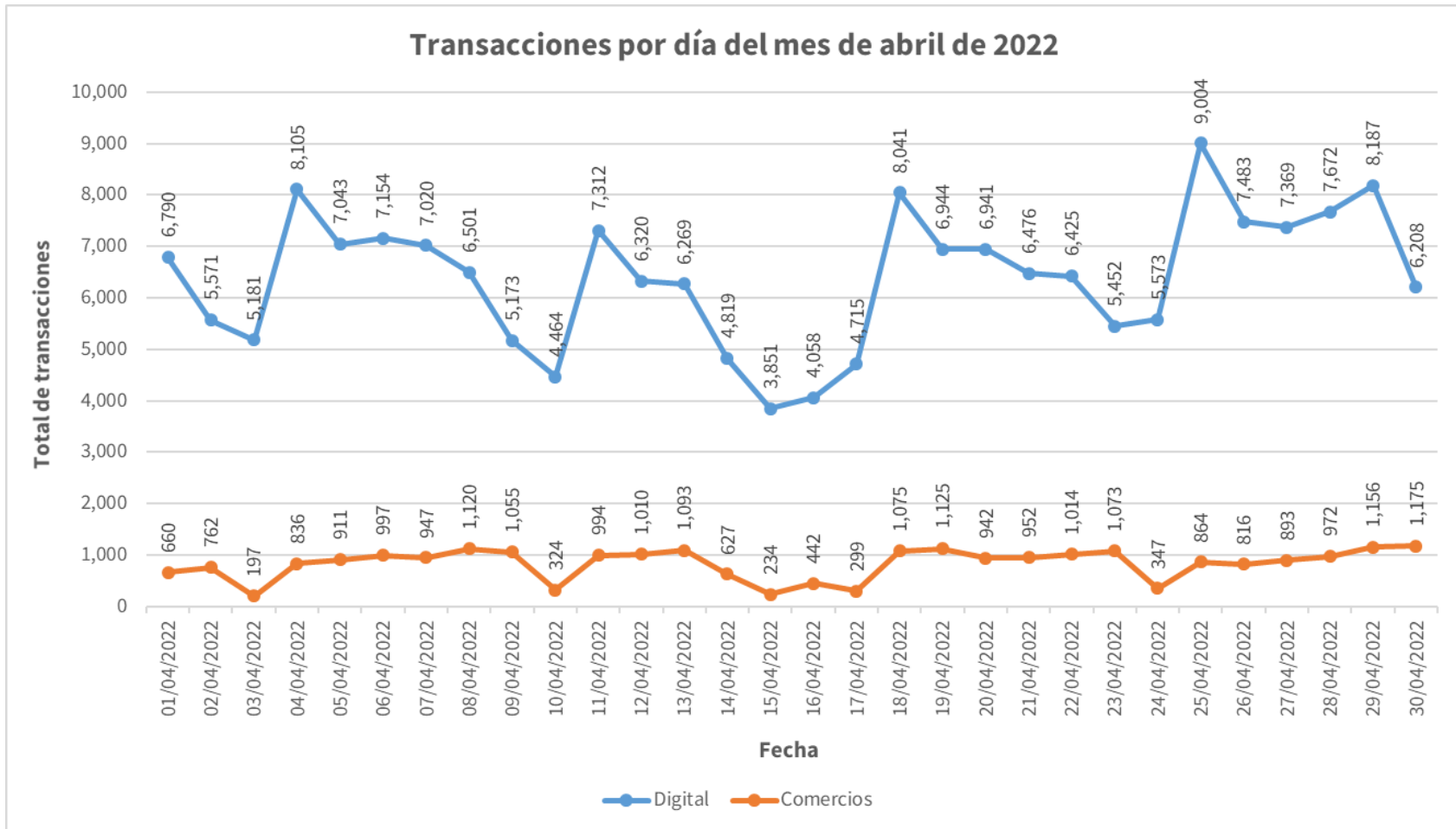
Nivel	Rango de recaudación mensual		Porcentaje de comisión mensual antes de IVA	Porcentaje de comisión mensual con IVA
1	\$1.00	\$15,000,000.00	2.20%	2.55%
2	\$15,000,001.00	\$30,000,000.00	2.10%	2.44%
3	\$30,000,001.00	\$45,000,000.00	2.00%	2.32%
4	\$45,000,001.00	\$60,000,000.00	1.90%	2.20%

Tabla 4. Comisión a pagar por la Red de Recarga en Comercios

Nivel	Rango de recaudación mensual		Porcentaje de comisión mensual antes de IVA	Porcentaje de comisión mensual con IVA
1	\$1.00	\$15,000,000.00	2.00%	2.32%
2	\$15,000,001.00	\$30,000,000.00	1.90%	2.20%
3	\$30,000,001.00	\$45,000,000.00	1.80%	2.09%
4	\$45,000,001.00	\$60,000,000.00	1.70%	1.97%



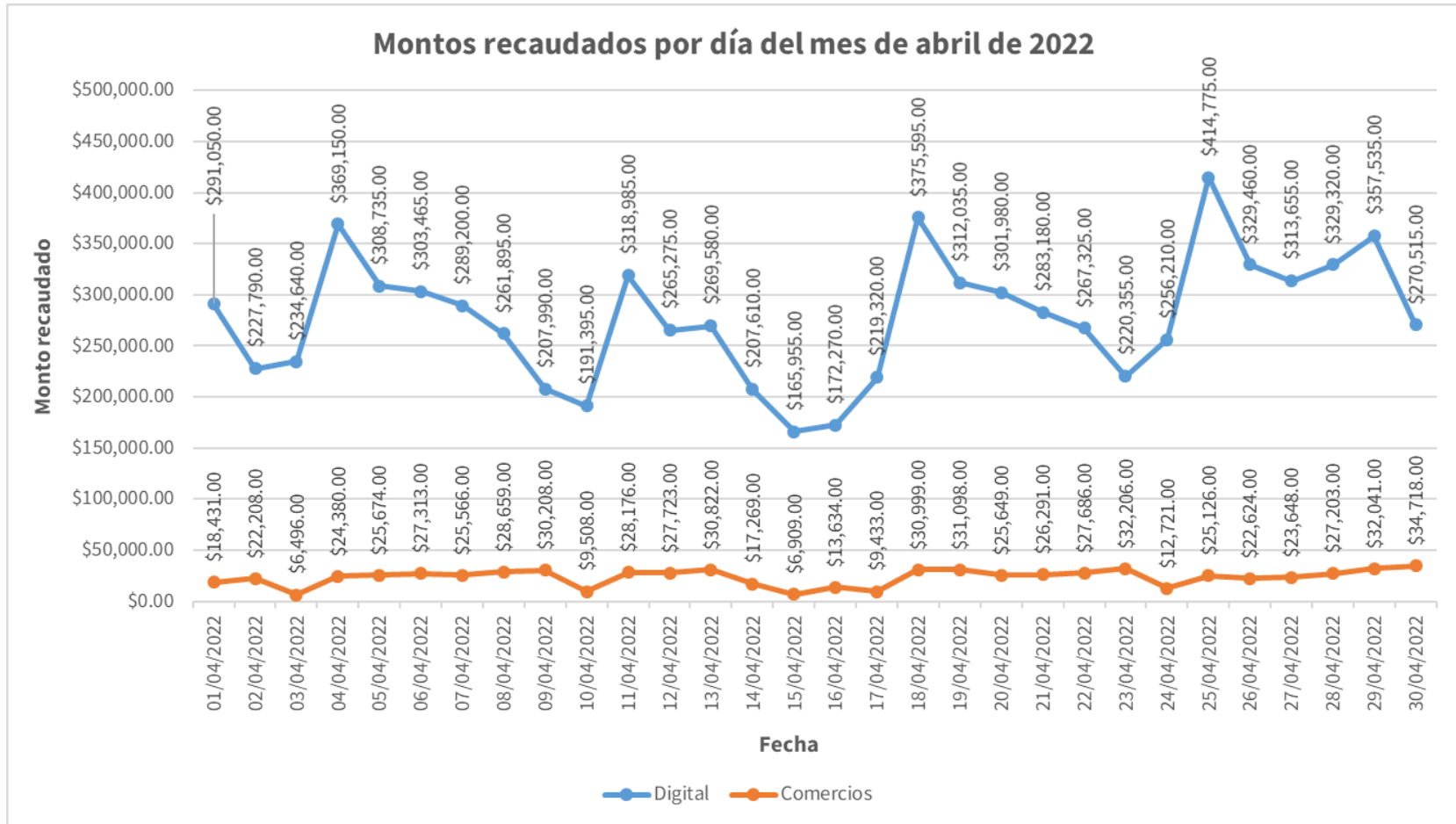
En la siguiente gráfica, se ilustra el comportamiento de recargas por día durante el mes de abril de 2022, siendo la línea naranja la que marca las recargas en comercios y la línea azul las recargas digitales.



Total de transacciones para el mes de abril de 2022: 217,033 transacciones.



En la siguiente gráfica, se ilustra el valor de recargas durante el mes de abril de 2022, siendo la línea naranja la que marca las recargas en comercios y la línea azul las recargas digitales.



Total de los montos recaudados para el mes de abril de 2022: \$9,040,664.00 M.N.

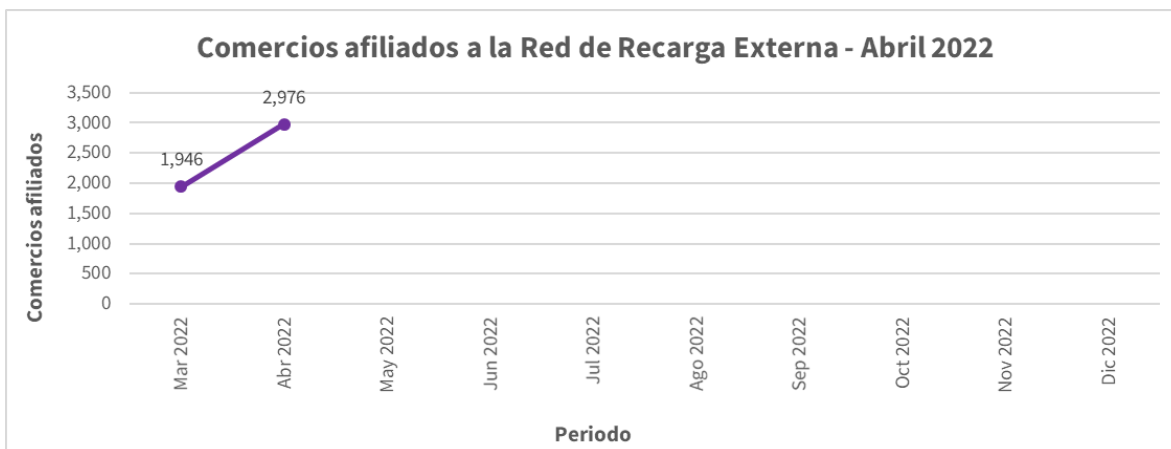


Tanto para la recarga digital como en comercios en resumen, durante el mes de abril de 2022 los lunes fueron cuando mayor cantidad de recargas se tuvo entre las 7:00 hrs y las 19:00 hrs.

RED DE RECARGA EXTERNA								
TOTAL DE TRANSACCIONES POR DÍA Y HORA - ABRIL 2022								
HH/DÍA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	TOTAL POR HORA
00	700	429	363	343	412	335	180	2,762
01	268	131	126	128	162	131	71	1,017
02	90	54	60	45	53	53	25	380
03	53	25	35	31	39	31	21	235
04	161	118	99	85	117	54	20	654
05	931	575	634	527	641	261	62	3,631
06	2,152	1,550	1,461	1,310	1,475	658	217	8,823
07	3,189	2,244	2,205	1,987	2,392	1,029	351	13,397
08	2,881	2,290	2,196	1,912	2,486	1,407	561	13,733
09	1,972	1,811	1,782	1,690	1,987	1,840	826	11,908
10	1,694	1,574	1,747	1,672	1,980	2,066	1,055	11,788
11	1,798	1,663	1,629	1,652	2,008	2,410	1,204	12,364
12	1,847	1,796	1,695	1,716	2,113	2,643	1,288	13,098
13	1,953	1,801	1,919	1,724	2,206	2,741	1,092	13,436
14	1,829	1,818	1,830	1,687	2,338	2,589	1,406	13,497
15	1,787	1,862	1,861	1,640	2,106	2,341	1,281	12,878
16	1,821	1,603	1,808	1,654	2,205	2,195	1,319	12,605
17	2,190	2,118	2,142	1,873	2,458	1,896	1,155	13,832
18	2,271	2,058	2,008	2,040	2,380	1,573	1,177	13,507
19	1,800	1,735	1,695	1,576	1,923	1,390	1,187	11,306
20	1,460	1,303	1,317	1,316	1,483	1,198	1,422	9,499
21	1,330	1,187	1,231	1,138	1,296	952	1,807	8,941
22	1,221	1,080	1,094	1,054	990	665	1,882	7,986
23	833	826	722	685	688	511	1,491	5,756
TOTAL POR DÍA	36,231	31,651	31,659	29,485	35,938	30,969	21,100	217,033

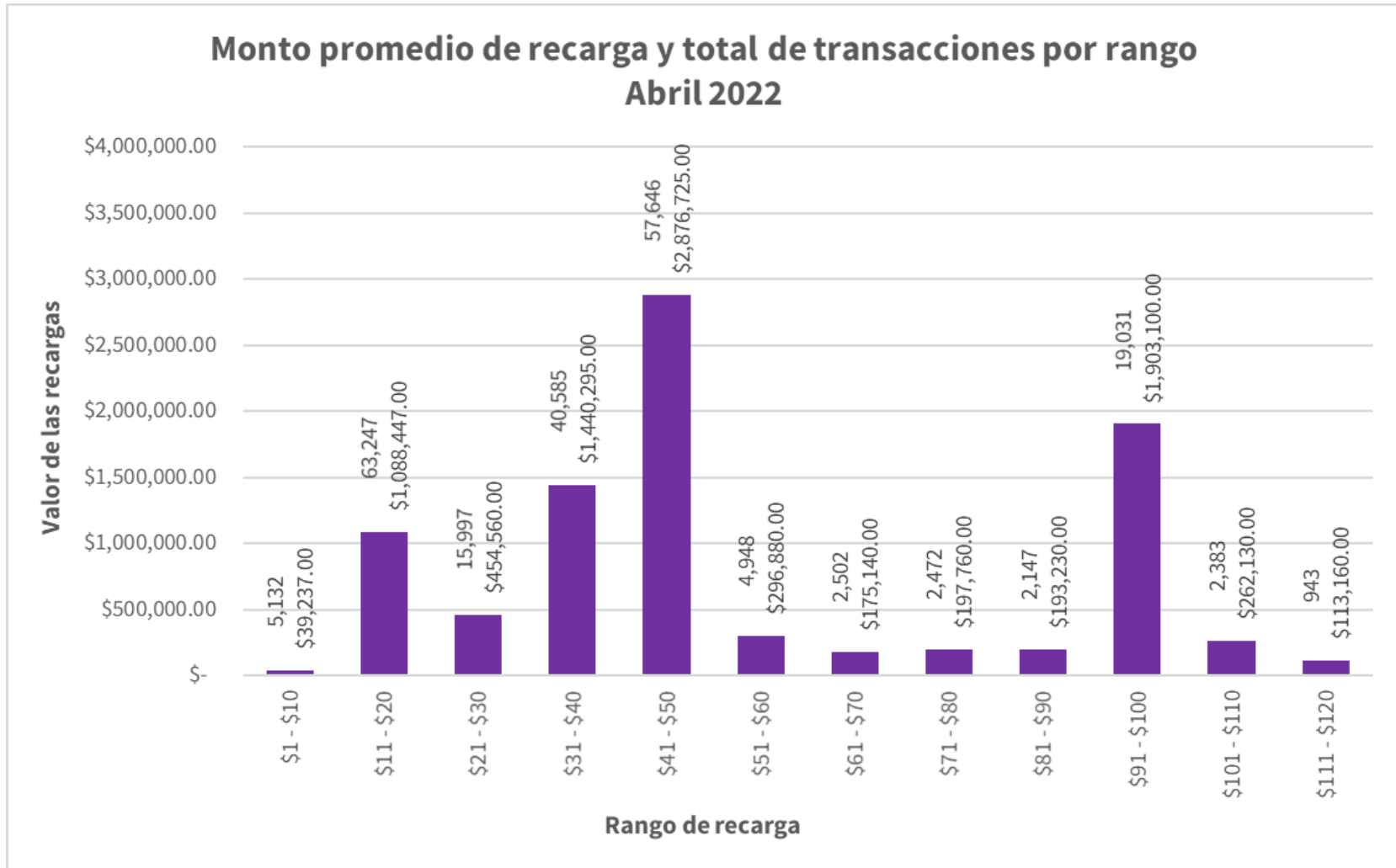
NOTA: Las celdas en color rojo representan el mayor número de transacciones generadas, las celdas en color verde representan el menor número de transacciones generadas.

Para la recarga en comercios, el mes de abril de 2022 cerró con un total de 2,976 comercios afiliados al programa.





El monto promedio de recargas digital y en comercios fue de \$40.00 (cuarenta pesos 00/100 M.N.) hasta \$50.00 M.N. (cincuenta pesos 00/100 M.N.).





Datos sobre los Centros de Atención

Durante el mes de abril se recibieron un total de 140 consultas en nuestros canales de atención a cliente:

19.3% (45 casos) - Fueron atendidos en nuestro canal de chat

48.6% (27 casos) - Fueron atendidos en nuestro número telefónico (0800)

32.1% (68 casos) - Fueron atendidos por correo

Tipo de consulta	Cantidad de Casos	Tiempo de Resolución Promedio (Mins)	Usuarios que se remitieron a los Organismos
Usuario consulta cómo recargar su tarjeta	42	19	0
Usuario quiere confirmar que la tarjeta fue recargada	36	21	0
Usuario consulta por estado del pago que hizo vía MP, y cómo lo acredita en su tarjeta	24	18	0
Usuario consulta por estado de una recarga	10	22	0
Tendero consulta como ofrecer recargas desde su dispositivo point	6	17	0
Usuario tiene problemas para acreditar en MP	4	16	0
Usuario quiere anular la recarga de su tarjeta	3	24	0
Tendero consulta por estado de una recarga	2	5	0
Usuario con problemas para recargar o con su tarjeta - Debe contactar al CAU	10	8	10
Tendero consulta por datos de su negocio en mapa	1	29	0
Tendero consulta como puede anular una recarga	1	10	0
Pérdida de tarjeta	1	14	1