



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

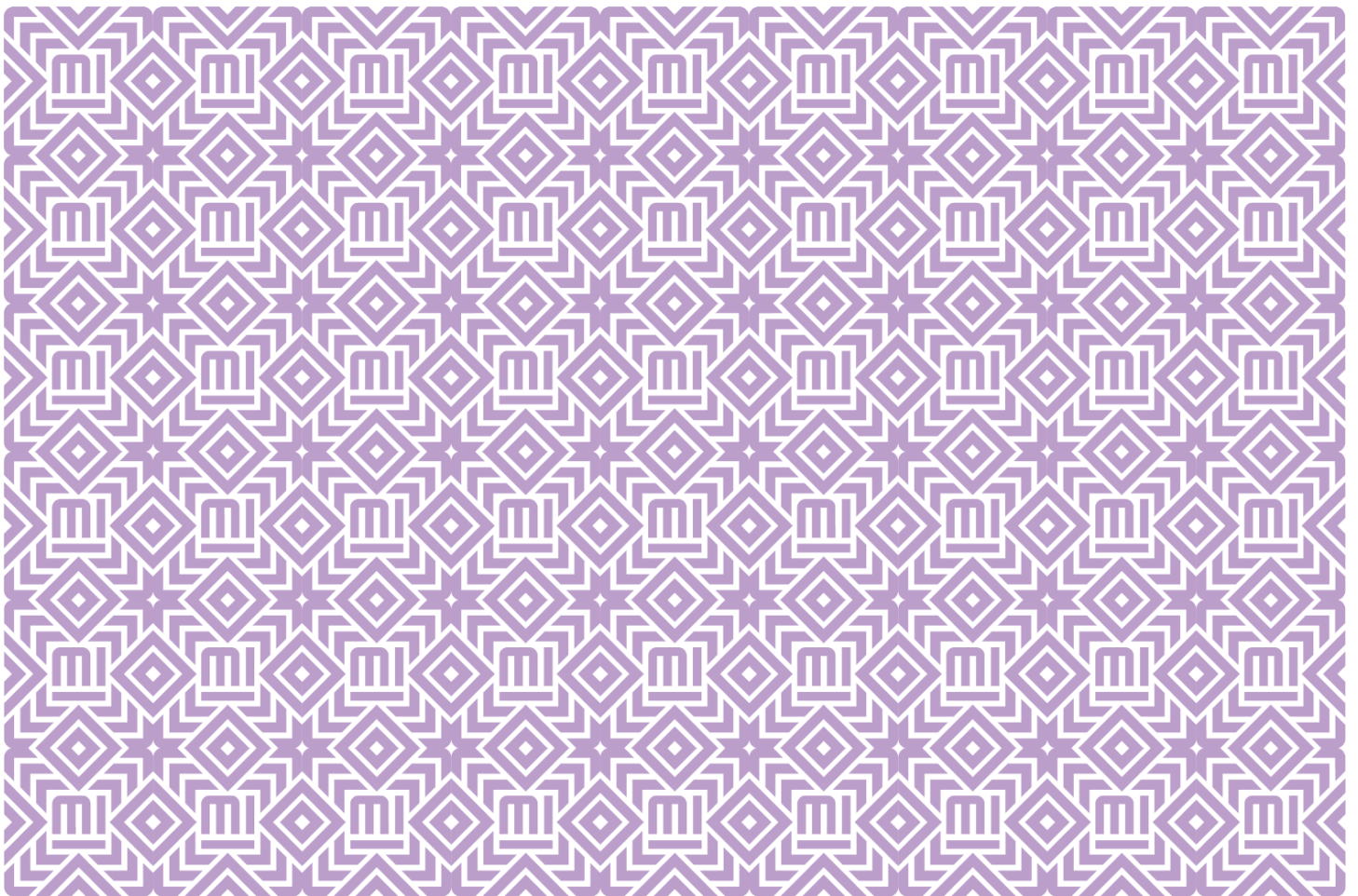
ORGANISMO REGULADOR
DE TRANSPORTE



mercado
pago

Reporte Mensual de actividades de la Red de Recarga Externa

Mayo 2022





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

Durante el mes de mayo de 2022, se realizaron un total de 279,507 recargas para la Red de Recarga Externa, las cuales consistieron en 247,092 recargas para la recarga digital y 32,415 recargas para la recarga en comercios, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Transacciones generadas en el mes de mayo de 2022 a través de la Red de Recarga Externa.		
Tipo de Recarga	Total de Transacciones	Proporción
DIGITAL	247,092	88.40%
COMERCIOS	32,415	11.60%
TOTAL	279,507	100%

El 30 de mayo fue el día con mayor número de recargas, alcanzando un total de 12,320 recargas, incluyendo las recargas en comercios y digital.

Para el mes de mayo de 2022, el valor total de las transacciones fue de \$12,146,012.00 M.N. (Doce millones ciento cuarenta y seis mil doce pesos 00/100 M.N.), de los cuales el 92.30% corresponde a la recarga digital y el 7.70% 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, mayo 2022.			
Tipo de Recarga	Monto recaudado	Proporción	Comisión para Mercado Lending
Digital	\$11,211,165.00	92.30%	\$246,645.63
Comercios	\$934,847.00	7.70%	\$18,696.94
Total	\$12,146,012.00	100%	\$265,342.57

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 mayo 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 \$265,342.57 M.N. más I.V.A. (Doscientos sesenta y cinco mil trescientos cuarenta y dos 57/100 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

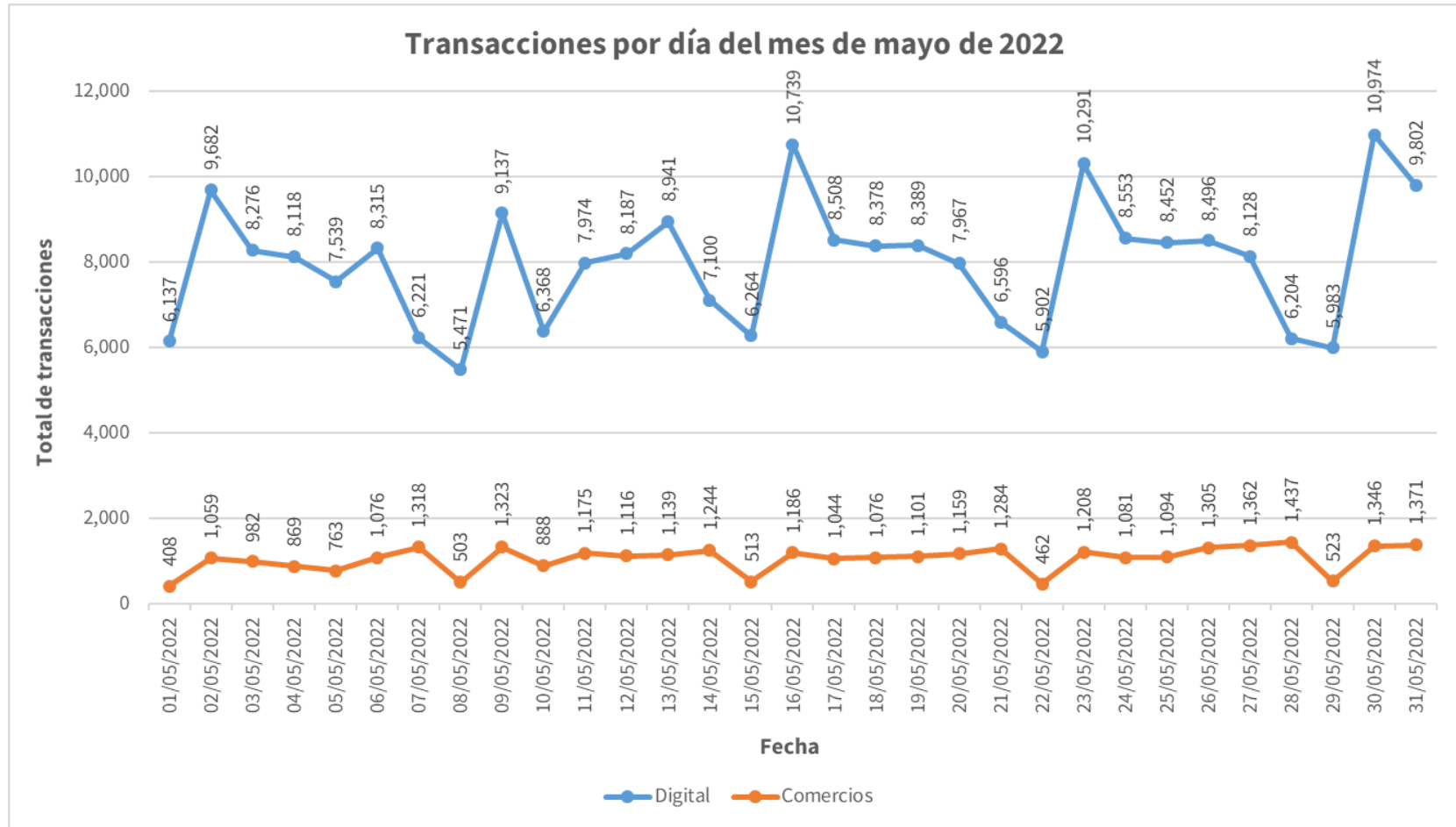
Nivel	Rango de recaudación mensual		Porcentaje de comisión mensual antes de IVA	Porcentaje de comisión mensual con IVA
	1	\$1.00	\$15,000,000.00	2.20%
2	\$15,000,001.00	\$30,000,000.00	2.10%	2.44%
3	\$30,000,001.00	\$45,000,000.00	2.00%	2.32%
4	\$45,000,001.00	\$60,000,000.00	1.90%	2.20%

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	\$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%



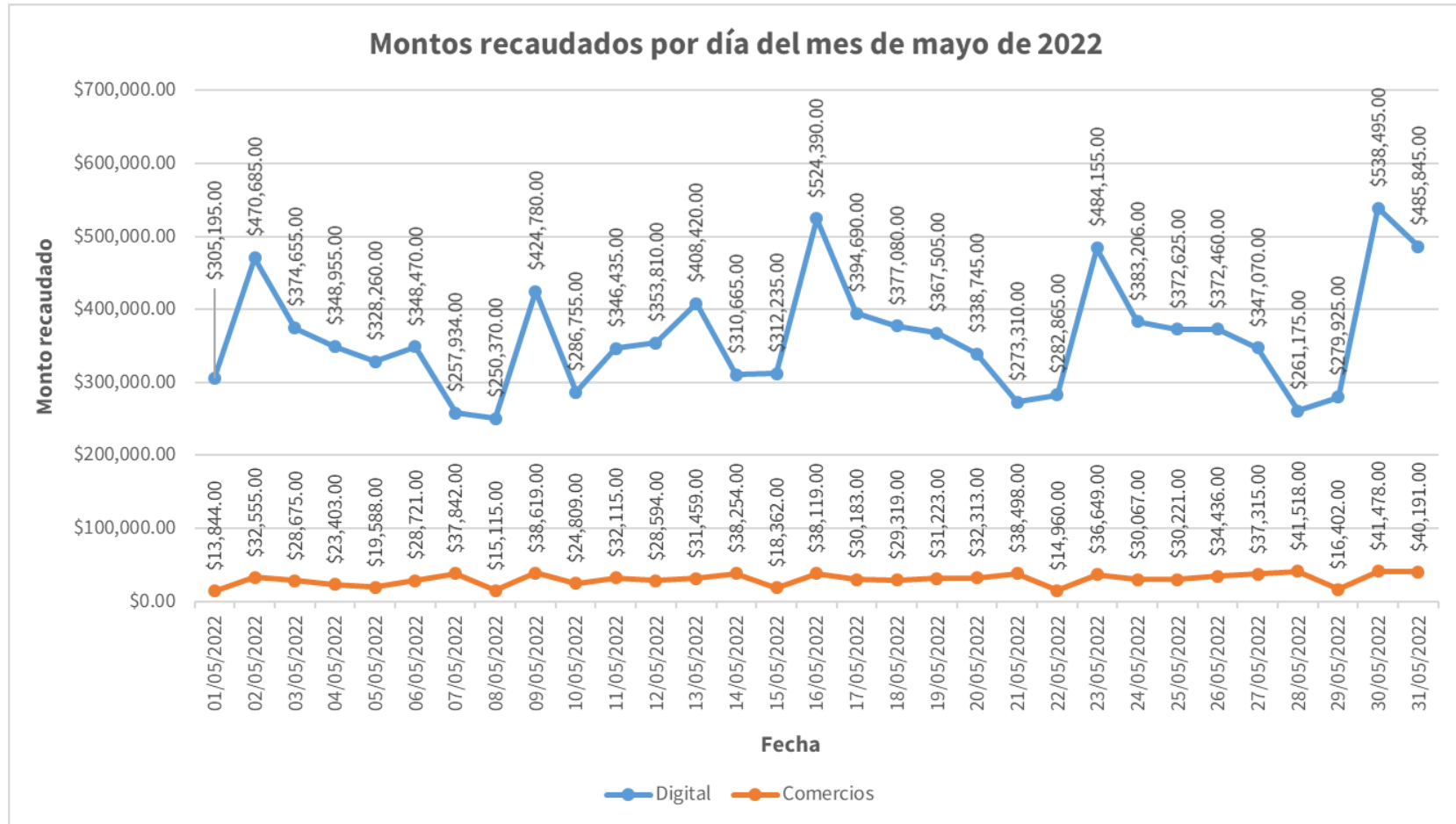
En la siguiente gráfica, se ilustra el comportamiento de recargas por día durante el mes de mayo de 2022, siendo la línea naranja la que marca las recargas en comercios y la línea azul las recargas digitales.



Total de transacciones para el mes de mayo de 2022: 279,507 transacciones.



En la siguiente gráfica, se ilustra el valor de recargas durante el mes de mayo 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 mayo de 2022: \$12,146,012.00 M.N.

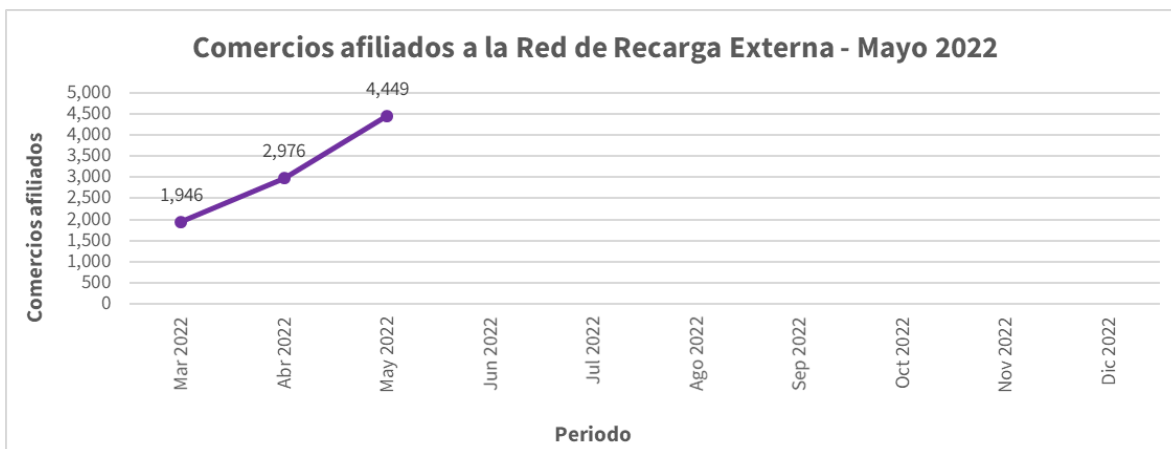


Tanto para la recarga digital como en comercios en resumen, durante el mes de mayo de 2022 los lunes fueron cuando mayor cantidad de recargas se tuvo entre las 7:00 hrs y las 18:00 hrs.

RED DE RECARGA EXTERNA								
TOTAL DE TRANSACCIONES POR DÍA Y HORA - MAYO 2022								
HH/DÍA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	TOTAL POR HORA
00	1,084	509	390	381	372	286	223	3,245
01	353	173	161	110	138	133	98	1,166
02	97	69	56	33	58	43	44	400
03	57	43	26	26	39	33	18	242
04	276	154	157	133	140	67	33	960
05	1,606	907	785	714	749	316	98	5,175
06	3,776	2,540	2,011	1,750	1,744	669	396	12,886
07	5,399	3,735	2,974	2,723	2,749	1,156	637	19,373
08	4,686	3,516	2,801	2,534	2,683	1,497	926	18,643
09	3,153	2,593	2,109	1,894	2,301	1,774	1,314	15,138
10	2,703	2,327	1,876	1,881	1,973	2,147	1,644	14,551
11	2,642	2,232	1,882	1,759	2,032	2,363	1,915	14,825
12	2,840	2,343	1,950	1,900	2,101	2,634	2,061	15,829
13	2,997	2,523	2,065	2,043	2,271	2,693	2,127	16,719
14	2,867	2,618	2,003	2,018	2,312	2,691	1,986	16,495
15	2,679	2,555	2,037	1,980	2,280	2,437	1,766	15,734
16	2,535	2,484	1,958	2,246	2,217	2,081	1,704	15,225
17	3,410	2,777	2,402	2,729	2,846	1,984	1,837	17,985
18	3,506	3,101	2,607	2,769	2,676	1,775	1,844	18,278
19	2,875	2,551	1,948	2,119	2,039	1,443	1,709	14,684
20	2,216	2,086	1,455	1,619	1,507	1,222	2,136	12,241
21	2,061	1,991	1,311	1,402	1,256	885	2,614	11,520
22	1,864	1,796	1,262	1,252	954	647	2,799	10,574
23	1,263	1,250	910	881	650	428	2,237	7,619
TOTAL POR DÍA	56,945	46,873	37,136	36,896	38,087	31,404	32,166	279,507

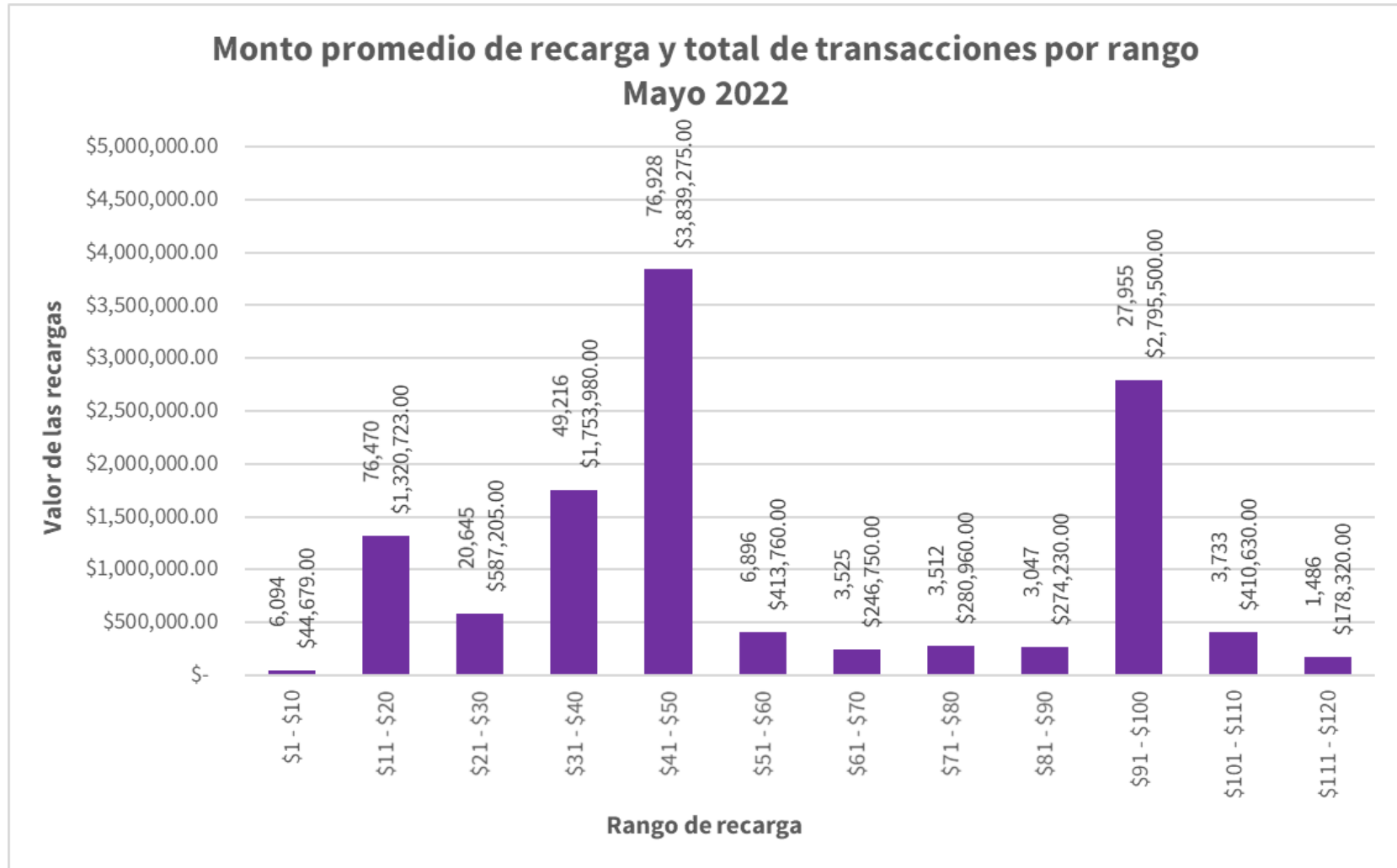
NOTA: Las celdas en color rojo representan el mayor número de transacciones generadas, las celdas en color verde representan el menor número de transacciones generadas.

Para la recarga en comercios, el mes de mayo de 2022 cerró con un total de 4,449 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 mayo se recibieron un total de 134 consultas en nuestros canales de atención a cliente:

26.1% (35 casos) - Fueron atendidos en nuestro canal de chat

29.1% (39 casos) - Fueron atendidos en nuestro número telefónico (0800)

44.8% (60 casos) - Fueron atendidos por correo

Tipo de consulta	Cantidad de Casos	Tiempo de Resolución Promedio (Mins)	Usuarios que se remitieron a los Organismos
Usuario quiere anular la recarga de su tarjeta	2	53.1	0
Usuario tiene problemas para recargar	6	48	0
Usuario tiene problemas para usar su tarjeta	11	43.3	0
Tendero consulta como ofrecer recargas desde su dispositivo point	20	12.4	0
Tendero consulta por estado de una recarga	2	14.3	0
Usuario canceló recarga	5	17	0
Usuario con problemas para recargar - Debe contactar al CAU	1	12	1
Usuario consulta cómo recargar su tarjeta	39	19.1	0
Usuario consulta por estado del pago que hizo vía Mercado Pago, y cómo lo acredita en su tarjeta	23	17.4	0
Usuario llama para consultar por facturas	2	12.8	0
Usuario quiere confirmar que la tarjeta fue recargada	23	19.1	0