



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

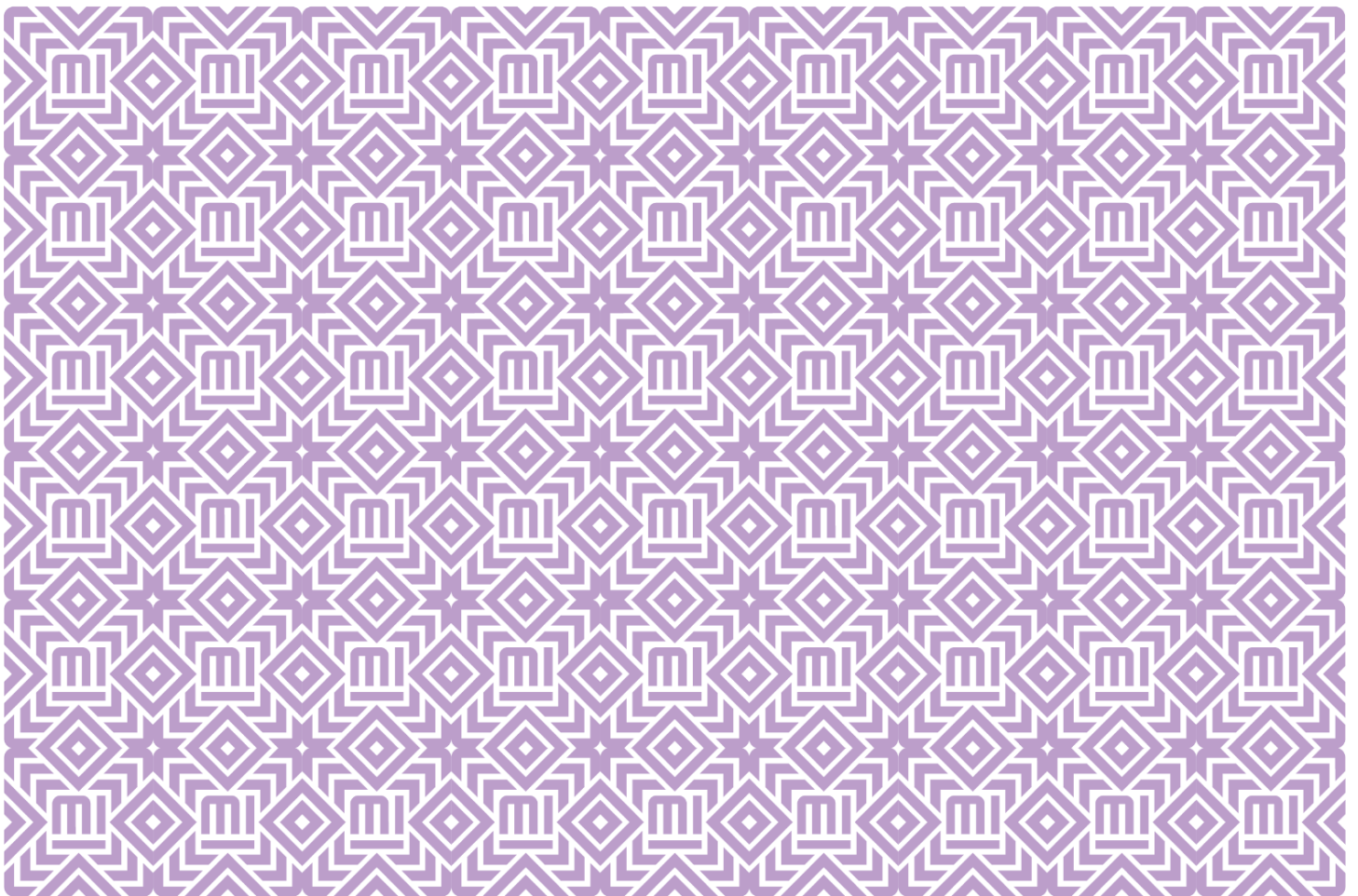
ORGANISMO REGULADOR  
DE TRANSPORTE



mercado  
pago

# Reporte Mensual de actividades de la Red de Recarga Externa

Noviembre 2022





## REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES DE LA RED DE RECARGA EXTERNA NOVIEMBRE 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.

<sup>1</sup> 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.

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



## DATOS DEL MES DE NOVIEMBRE DE 2022

Durante el mes de noviembre de 2022, se realizaron un total de 445,780 recargas para la Red de Recarga Externa, las cuales consistieron en 382,551 recargas para la recarga digital y 63,229 recargas para la recarga en comercios, como se ilustra en la siguiente tabla:

<b>Tabla 1. Transacciones generadas en el mes de noviembre de 2022 a través de la Red de Recarga Externa.</b>		
<b>Tipo de Recarga</b>	<b>Total de Transacciones</b>	<b>Proporción</b>
<b>DIGITAL</b>	382,551	85.82%
<b>COMERCIOS</b>	63,229	14.18%
<b>TOTAL</b>	<b>445,780</b>	<b>100%</b>

El 14 de noviembre fue el día con mayor número de recargas, alcanzando un total de 21,637 recargas, incluyendo las recargas en comercios y digital.

Para el mes de noviembre de 2022, el valor total de las transacciones fue de \$20,286,343.00 M.N. (Veinte millones doscientos ochenta y seis mil trescientos cuarenta y tres pesos 00/100 M.N.), de los cuales el 91.00% corresponde a la recarga digital y el 9.00% a la recarga en comercios, como se ilustra en la siguiente tabla:

<b>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, noviembre 2022.</b>			
<b>Tipo de Recarga</b>	<b>Monto recaudado</b>	<b>Proporción</b>	<b>Comisión para Mercado Lending</b>
<b>Digital</b>	\$18,460,255.00	91.00%	\$387,665.36
<b>Comercios</b>	\$1,826,088.00	9.00%	\$36,521.76
<b>Total</b>	<b>\$20,286,343.00</b>	<b>100%</b>	<b>\$424,187.12</b>

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 noviembre 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 \$424,187.12 M.N. más I.V.A. (Cuatrocientos veinticuatro mil ciento ochenta y siete 12/100 M.N.), lo que corresponde a una comisión del 2.10% 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.

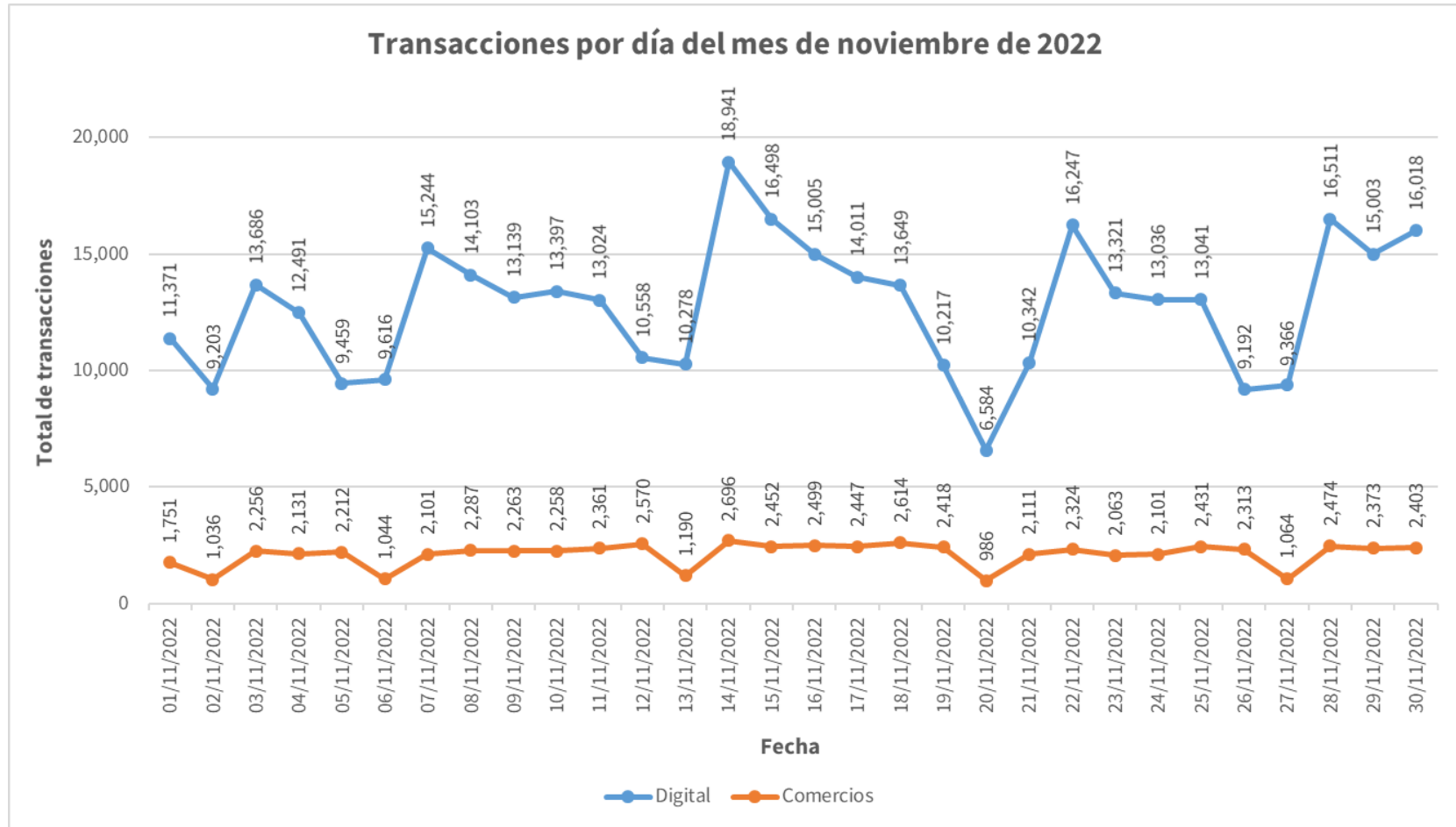


<b>Tabla 3. Comisión a pagar por la Red de Recarga Digital</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Rango de recaudación mensual</b>		<b>Porcentaje de comisión mensual antes de IVA</b>	<b>Porcentaje de comisión mensual con IVA</b>
1	\$1.00	\$15,000,000.00	2.20%	2.55%
2	\$15,000,001.00	\$30,000,000.00	2.10%	2.44%
3	\$30,000,001.00	\$45,000,000.00	2.00%	2.32%
4	\$45,000,001.00	\$60,000,000.00	1.90%	2.20%

<b>Tabla 4. Comisión a pagar por la Red de Recarga en Comercios</b>				
<b>Nivel</b>	<b>Rango de recaudación mensual</b>		<b>Porcentaje de comisión mensual antes de IVA</b>	<b>Porcentaje de comisión mensual con IVA</b>
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%



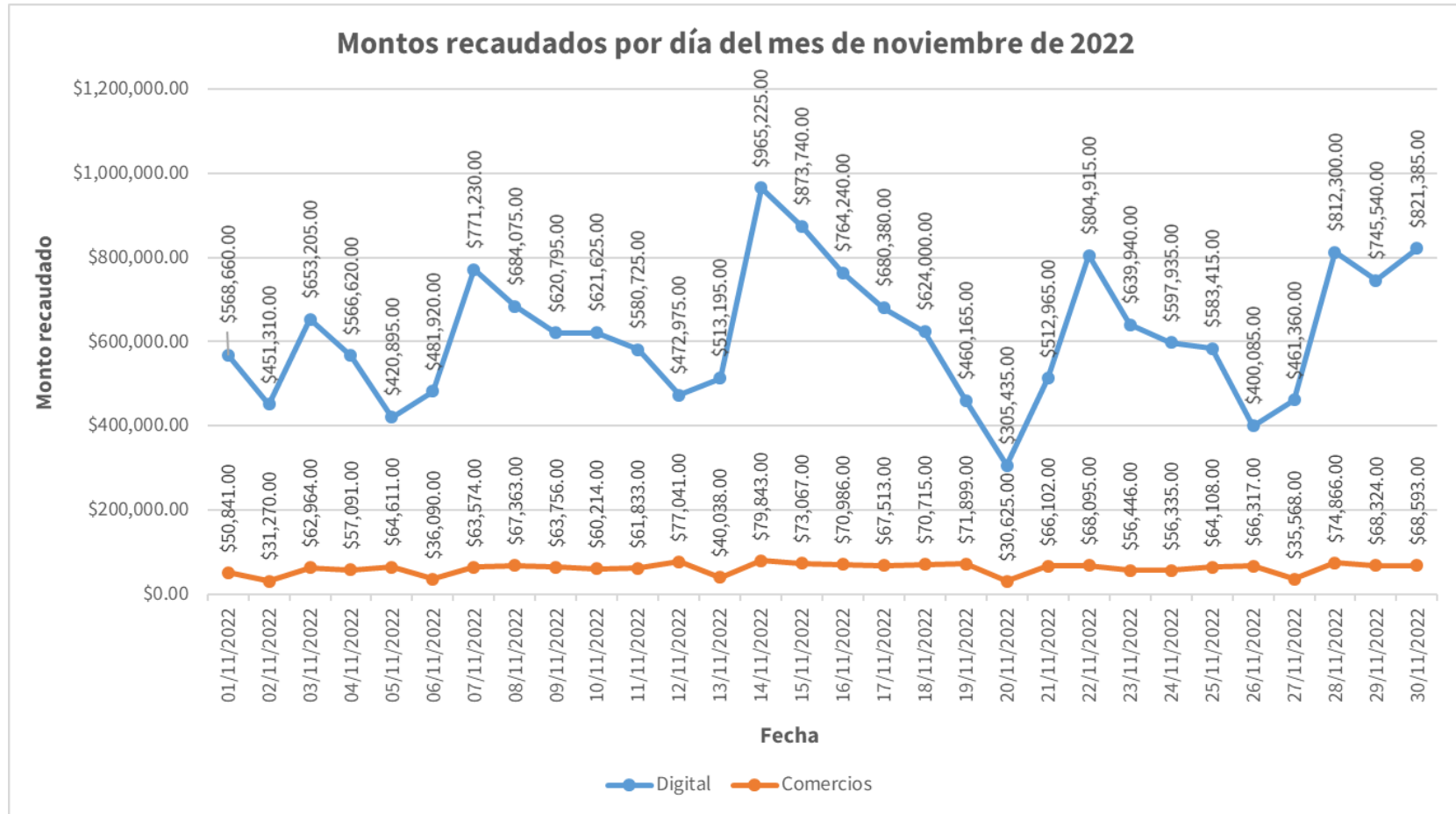
En la siguiente gráfica, se ilustra el comportamiento de recargas por día durante el mes de noviembre de 2022, siendo la línea naranja que marca las recargas en comercios y la línea azul las recargas digitales.



Total de transacciones para el mes de noviembre de 2022: 445,780 transacciones.



En la siguiente gráfica, se ilustra el valor de recargas durante el mes de noviembre 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 noviembre de 2022: \$20,286,343.00 M.N.



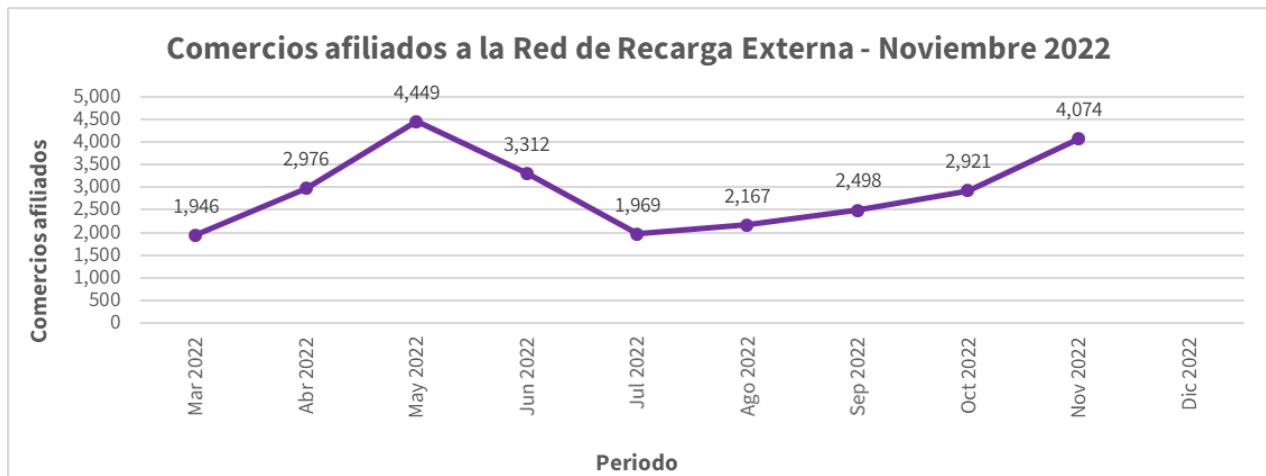


Tanto para la recarga digital como en comercios en resumen, durante el mes de noviembre de 2022 los martes fueron cuando mayor cantidad de recargas se tuvo entre las 7:00 hrs y las 18:00 hrs.

RED DE RECARGA EXTERNA								
TOTAL DE TRANSACCIONES POR DÍA Y HORA - NOVIEMBRE 2022								
HH/DÍA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	TOTAL POR HORA
00	894	826	643	540	476	350	225	3,954
01	311	283	203	187	170	154	99	1,407
02	102	98	68	62	74	70	55	529
03	74	91	45	33	44	35	17	339
04	467	492	369	348	307	101	43	2,127
05	2,394	2,637	2,033	1,820	1,613	508	141	11,146
06	4,804	5,632	4,453	3,915	3,388	1,195	478	23,865
07	6,137	7,515	6,168	5,591	4,707	2,038	927	33,083
08	5,381	6,651	5,525	4,984	4,682	2,617	1,210	31,050
09	3,787	4,947	4,272	3,786	3,626	3,258	1,849	25,525
10	3,336	4,025	3,794	3,178	3,230	3,569	2,215	23,347
11	3,340	3,728	3,903	3,082	3,392	3,873	2,376	23,694
12	3,656	4,243	3,990	3,131	3,329	4,058	2,575	24,982
13	3,763	4,499	4,013	3,485	3,671	3,855	2,775	26,061
14	3,295	4,378	3,938	3,387	3,815	3,764	2,594	25,171
15	2,624	4,172	3,993	3,171	3,843	3,668	2,520	23,991
16	2,880	3,916	3,808	3,045	3,653	3,338	2,428	23,068
17	4,255	5,090	4,844	3,863	4,152	3,188	2,446	27,838
18	4,587	5,799	5,532	4,525	4,271	2,905	2,385	30,004
19	3,778	4,501	4,211	3,363	3,218	2,187	2,375	23,633
20	3,274	3,500	3,561	2,537	2,154	1,557	2,571	19,154
21	2,939	3,112	2,947	2,199	1,742	1,196	3,010	17,145
22	2,561	2,523	2,856	1,818	1,305	857	2,861	14,781
23	1,781	1,751	1,781	1,142	880	598	1,953	9,886
<b>TOTAL POR DÍA</b>	<b>70,420</b>	<b>84,409</b>	<b>76,950</b>	<b>63,192</b>	<b>61,742</b>	<b>48,939</b>	<b>40,128</b>	<b>445,780</b>

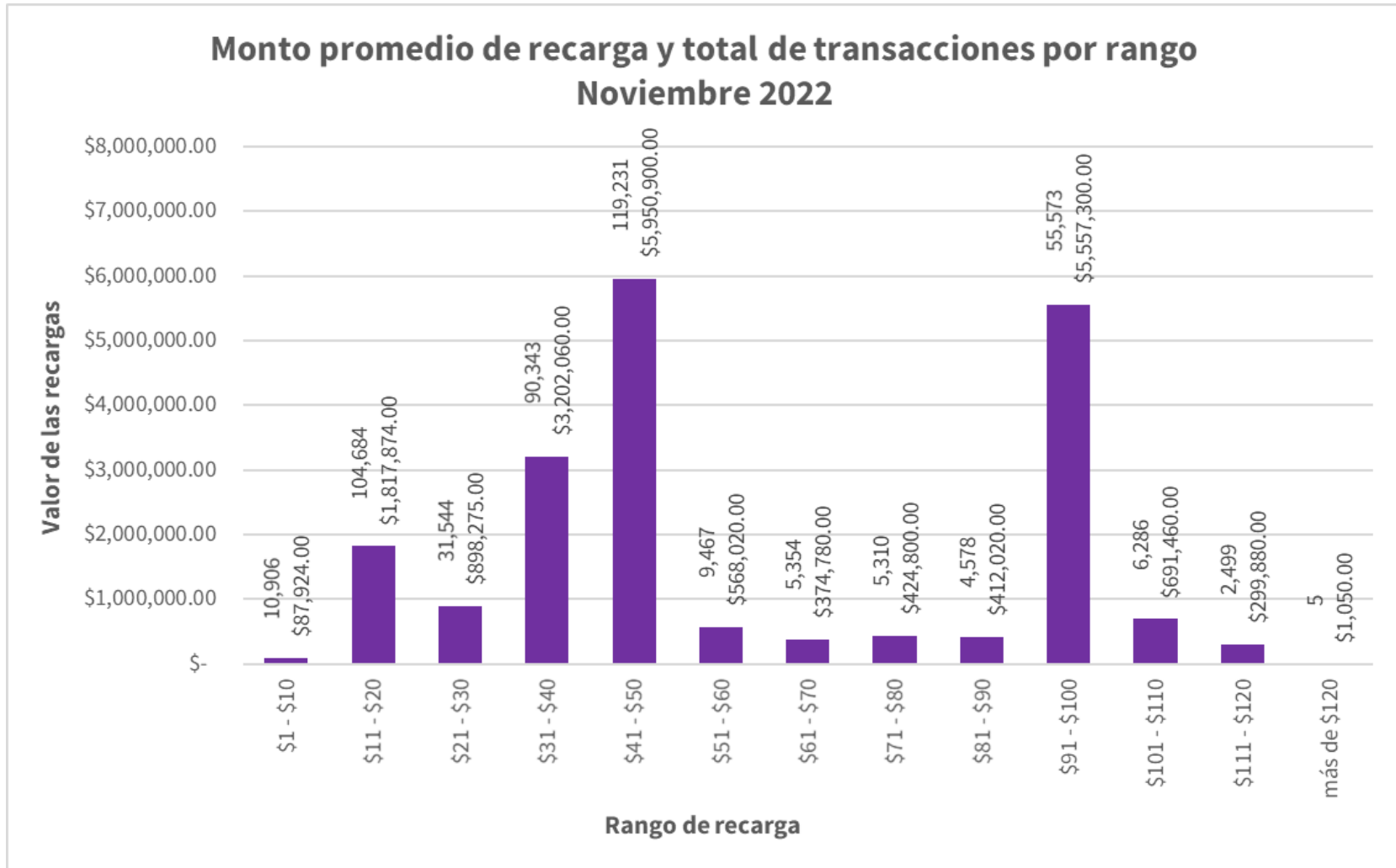
NOTA: Las celdas en color rojo representan el mayor número de transacciones generadas, las celdas en color verde representan el menor número de transacciones generadas.

Para la recarga en comercios, el mes de noviembre de 2022 cerró con un total de 4,074 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 noviembre se recibieron un total de 65 consultas en nuestros canales de atención a cliente:

49% (32 casos) - Fueron atendidos en nuestro canal de chat

20% (13 casos) - Fueron atendidos por correo

23% (15 casos) - Fueron atendidos en nuestro número telefónico

8% (5 casos) - Fueron atendidos en nuestro número telefónico (0800)

Tipo de consulta	Cantidad de Casos	Tiempo de Resolución Promedio (Mins)	Usuarios que se remitieron a los Organismos
Usuario consulta cómo recargar su tarjeta	48	14	0
Usuario quiere confirmar que la tarjeta fue recargada	6	12	0
Usuario consulta por estado del pago que hizo vía Mercado Pago, y cómo lo acredita en su tarjeta	7	15	0
Usuario consulta por problemas para recargar	1	17	0
Seller - Como configurar datos de cuenta	2	12	0
Usuario consulta por una factura	1	17	0