

Manual de Estándares de Experiencia de Usuario e Interfaz (UX/UI) para SAVI®

Preámbulo: Declaración de Principios y Obligatoriedad

Propósito y Ámbito de Aplicación

El presente documento, el "Manual de Estándares de UX/UI para SAVI®", establece las especificaciones técnicas, de diseño y de experiencia de usuario de cumplimiento obligatorio para la integración del agente conversacional de pagos, SAVI®, en todas las aplicaciones y plataformas digitales de las instituciones financieras que operan en los Estados Unidos Mexicanos. El propósito fundamental de este manual es garantizar una experiencia de usuario unificada, segura, accesible y eficiente a nivel nacional. La estandarización rigurosa aquí prescrita tiene como objetivo primordial fomentar la confianza del público, acelerar la adopción de los pagos digitales y eliminar la fragmentación de la experiencia que ha limitado el potencial de iniciativas anteriores.

Fundamento Regulatorio

La creación, emisión y obligatoriedad de este manual se fundamentan en las facultades del Banco de México para regular el buen funcionamiento de los sistemas de pago y promover el sano desarrollo del sistema financiero, en estricto apego a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech).¹ Este documento constituye una norma interna del sistema de pagos en los términos de la regulación aplicable.²

Inspiración y Mandato de Estandarización Radical

Inspirado en los principios de estandarización radical detallados en el Anexo IV del Reglamento de Pix del Banco Central de Brasil —cuyo éxito sin precedentes se atribuye en gran medida a la uniformidad de la experiencia del usuario—, este manual adopta un enfoque inequívocamente prescriptivo.³ Se ha identificado que la fragmentación de la experiencia del usuario y la inconsistencia entre las implementaciones de las distintas instituciones financieras fueron barreras significativas para la adopción masiva de sistemas previos como CoDi en México.⁷ Por lo tanto, la consistencia en la implementación de SAVI® no es una recomendación, sino un requisito fundamental e innegociable para el éxito del ecosistema. La estandarización es el mecanismo central para construir una marca de experiencia unificada que genere confianza y previsibilidad en el usuario final.

Entrada en Vigor y Sanciones

Las especificaciones contenidas en este manual entrarán en vigor en la fecha estipulada en la Circular correspondiente que emitirá el Banco de México. El incumplimiento de cualquiera de las normas, flujos, especificaciones visuales o técnicas aquí establecidas será considerado una violación a la normativa de sistemas de pago y será sujeto a las revisiones, auditorías y, en su caso, sanciones previstas en la legislación y regulación aplicables.¹⁰ Todas las instituciones participantes están obligadas a garantizar la implementación fiel y exacta de estos estándares.

Sección I: El Paradigma Conversacional Agéntico para la Inclusión Financiera

1.1. Justificación del Paradigma

La elección de un paradigma conversacional agéntico sobre una interfaz gráfica de usuario

(GUI) tradicional es una decisión estratégica para abordar las barreras de inclusión financiera en México. En un mercado con alta dependencia del efectivo, desconfianza histórica hacia la banca digital y niveles variables de alfabetización digital, las interfaces conversacionales (CUI) ofrecen una ruta de menor fricción para la adopción.¹² Un CUI transforma tareas financieras complejas, como una transferencia interbancaria, en un diálogo guiado, paso a paso. Este enfoque reduce drásticamente la carga cognitiva del usuario al no requerir que este aprenda a navegar menús, submenús y formularios complejos.¹⁵ La interacción se alinea con un modelo mental universalmente comprendido: la conversación. Este principio de "revelación progresiva" (progressive disclosure), donde la información y las opciones se presentan solo cuando son necesarias, es fundamental para no abrumar a los usuarios novatos y construir su confianza gradualmente.¹⁷

El fracaso relativo de iniciativas anteriores como CoDi no se debió a una falta de infraestructura tecnológica —el SPEI es robusto y eficiente— sino, en parte, a una subestimación de la "última milla": la experiencia del usuario.¹⁸ Cada institución financiera implementó CoDi con flujos, diseños y terminología distintos, creando un ecosistema fragmentado que requería que los usuarios aprendieran múltiples interfaces para una sola función.²⁰ Esto generó confusión y erosionó la confianza. En contraste, el éxito de Pix en Brasil demuestra que una estandarización radical y obligatoria de la UX/UI crea una utilidad pública predecible y confiable.³ Los usuarios aprenden a usar Pix una vez, y esa experiencia es idéntica en cualquier aplicación. Este manual aplica esa lección fundamental al paradigma conversacional. La estandarización conversacional de SAVI® es, por tanto, un antídoto regulatorio directo contra la fragmentación que limitó el potencial de CoDi, asegurando que SAVI® sea percibido no como una función de un banco específico, sino como un servicio nacional unificado y fiable.

1.2. SAVI® como Agente, no como Chatbot

Es imperativo establecer una distinción conceptual y técnica: SAVI® no es un "chatbot", es un "agente". Un chatbot se limita a responder preguntas y mantener diálogos informativos. Un agente, en cambio, es un sistema diseñado para ejecutar tareas complejas y alcanzar objetivos específicos en nombre del usuario mediante el uso de "herramientas".²² SAVI® no solo

habla sobre transferencias, sino que las *ejecuta*. Su arquitectura está diseñada para orquestar flujos de trabajo financieros seguros, interactuando con los sistemas del banco (ej. consulta de saldo, validación de cuenta) y la infraestructura de pagos nacional (ej. SPEI) para completar una transacción de principio a fin. Esta concepción de SAVI® como un agente ejecutor de tareas es fundamental para su propuesta de valor y para el diseño de sus

interacciones.

1.3. Principios Fundamentales de Diseño Conversacional para Finanzas

Toda implementación de SAVI® deberá adherirse a los siguientes principios no negociables, derivados de la investigación en Interacción Humano-Computadora (HCI) y adaptados al contexto de alta sensibilidad de los servicios financieros.

- **Confianza sobre Conveniencia:** En cada punto de decisión del diseño, la confianza debe prevalecer sobre la velocidad o la conveniencia. Cada interacción, desde la autenticación hasta la confirmación, debe estar diseñada para ser transparente, explícita y reaseguradora. La claridad en la comunicación y la solicitud de confirmación explícita para acciones críticas son obligatorias.²⁵
- **Guía Proactiva, no Reactiva:** SAVI® no debe ser un sistema pasivo que espera comandos. Debe guiar activamente al usuario a través de los flujos, anticipando sus necesidades, ofreciendo las opciones más probables y previniendo errores antes de que ocurran. Esto se alinea directamente con la Heurística de Usabilidad #5 de Nielsen: Prevención de errores.²⁸ Por ejemplo, en lugar de esperar que el usuario escriba un monto, SAVI® debe preguntar: "¿Qué monto desea enviar?".
- **Recuperación Elegante de Errores:** En el contexto financiero, un error no gestionado adecuadamente es un "destructor de confianza".¹⁷ Se prohíben categóricamente las respuestas genéricas e inútiles como "No entendí" o "Error". Siguiendo la Heurística #9 de Nielsen, SAVI® debe reconocer el error, diagnosticarlo en lenguaje claro para el usuario (ej. "Fondos insuficientes") y ofrecer rutas de recuperación constructivas e inmediatas (ej. "¿Desea intentar con un monto menor?").²⁸
- **Consistencia Absoluta:** La personalidad, el tono de voz, la terminología, la estructura de las frases y los flujos conversacionales de SAVI® deben ser idénticos en todas las instituciones financieras. Esto es una aplicación directa de la Heurística #4 de Nielsen (Consistencia y estándares) y la Ley de Jakob, que postula que los usuarios prefieren que su sitio funcione de la misma manera que todos los otros sitios que ya conocen.³⁰ Al estandarizar SAVI®, se reduce la carga cognitiva y se acelera la curva de aprendizaje a nivel nacional.

Sección II: Identidad y Personalidad de SAVI®

La identidad de SAVI® debe ser consistente en todos los puntos de contacto para construir una marca nacional reconocible y confiable. Todas las instituciones financieras deberán implementar los siguientes elementos sin modificación alguna.

2.1. Identidad Visual (Logotipo y Componentes Gráficos)

La identidad visual de SAVI® es propiedad del Banco de México y su uso está estrictamente regulado por este manual.

- **Logotipo:** Se define el logotipo oficial de SAVI®. Su uso es obligatorio y debe ser el único elemento gráfico que identifique el punto de entrada a la experiencia conversacional dentro de la aplicación del participante. No podrá ser alterado, distorsionado, re-coloreado ni modificado de ninguna manera. El archivo vectorial oficial será provisto por el Banco de México.
- **Paleta de Colores Primaria y Secundaria:** Se especifica una paleta de colores obligatoria, definida a través de *design tokens* (ver Apéndice A). El uso de estos colores es mandatorio para todos los elementos de la interfaz de SAVI®, incluyendo burbujas de chat, botones, enlaces y fondos. Todos los textos y componentes interactivos deben cumplir con un ratio de contraste mínimo de 4.5:1 para texto de tamaño normal y 3:1 para texto grande, conforme al nivel AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1.³³
- **Tipografía:** Se define una única familia tipográfica, con sus pesos y tamaños obligatorios, para todos los textos dentro de la interfaz de SAVI®. La jerarquía visual debe ser clara y consistente, utilizando los *tokens* tipográficos especificados para diferenciar entre mensajes del sistema, respuestas del usuario y elementos interactivos.
- **Iconografía:** Se proporciona un set de iconos de sistema estandarizado y de uso exclusivo para la interfaz de SAVI®. Esto incluye, pero no se limita a, iconos de confirmación (check), error (cruz/alerta), advertencia, calendario y carga. El uso de cualquier otro set de iconos está prohibido.

2.2. Personalidad y Tono de Voz

La personalidad de SAVI® es un pilar fundamental para generar confianza. Debe ser implementada de manera consistente en cada línea de diálogo.

- **Arquetipo de Personalidad:** SAVI® se define bajo el arquetipo de "El Asistente Confiable". Sus atributos principales son:
 - **Preciso:** Comunica información de manera exacta y sin ambigüedades.

- **Servicial:** Es proactivo, guía al usuario y facilita la finalización de tareas.
- **Seguro:** Su lenguaje inspira confianza y tranquilidad, enfatizando la seguridad en cada paso.
- **Respetuoso:** Se dirige al usuario con formalidad ("usted") y cortesía en todo momento.
- **Tono de Voz:** El tono es consistentemente formal, pero accesible y humano. Se prohíbe el uso de jerga bancaria, acrónimos no explicados, coloquialismos, emojis, o un lenguaje excesivamente técnico o robótico. El objetivo es la máxima claridad y la generación de un entorno de confianza.²⁵
- **Guía de Estilo de Escritura (UX Writing):**
 - **Claridad ante todo:** Las frases deben ser cortas y directas. Se debe evitar la voz pasiva. Por ejemplo, "Usted está enviando \$500.00" es correcto; "Un envío de \$500.00 está siendo procesado" es incorrecto.²⁷
 - **Microcopy para la Confianza:** Se prescriben textos específicos para elementos críticos. Los botones de acción principal (Call to Action) para autorizar una transacción deben usar verbos de acción claros como "Confirmar y Enviar". Los mensajes de confirmación deben ser explícitos: "Transferencia exitosa". Las alertas de seguridad deben ser directas: "Para su seguridad, autorice la operación con su NIP".

Tabla 1: Matriz de Personalidad y Tono de Voz de SAVI®

Situación del Usuario	Atributo a Proyectar	Tono Requerido	Fraseología de Cumplimiento Obligatorio (Mockup Textual)
Inicio de Sesión / Autenticación	Seguro, Preciso	Formal, Directo	SAVI: Para su seguridad, por favor autorice la operación con su NIP o método biométrico.
Consulta de Saldo	Preciso, Servicial	Informativo, Claro	SAVI: Su saldo actual en la cuenta [terminación de cuenta] es de

			\$[monto] MXN.
Confirmación Previa a Transferencia	Seguro, Preciso	Reasegurador, Explicito	SAVI: Por favor, confirme los datos de la transferencia: Destinatario: [Nombre], Monto: \$[monto] MXN. Total a enviar: \$[monto] MXN.
Error: Fondos Insuficientes	Servicial, Respetuoso	Empático, Resolutivo	SAVI: No fue posible realizar la transferencia. Su saldo actual es de \$[saldo] MXN. ¿Desea intentar con un monto menor?
Tiempo de Espera / Procesamiento	Servicial, Seguro	Informativo, Tranquilizador	SAVI: Un momento, por favor. Estoy procesando la transferencia de forma segura.
Transferencia Exitosa	Preciso, Servicial	Reasegurador, Concluyente	SAVI: Transferencia exitosa. Se han enviado \$[monto] MXN a [Nombre]. Puede compartir el comprobante oficial.
Error del Sistema / Desconexión	Respetuoso, Seguro	De Alerta, Claro	SAVI: Ocurrió un problema de comunicación. Por su seguridad, la operación no fue completada. Por favor, intente de nuevo en unos

			minutos.
--	--	--	----------

Sección III: Principios y Flujos Conversacionales de Cumplimiento Obligatorio

Todos los flujos conversacionales de SAVI® deben ser diseñados e implementados siguiendo estrictamente los principios de Interacción Humano-Computadora (HCI) y los flujos prescriptivos detallados a continuación. Cualquier desviación de estos patrones está prohibida.

3.1. Principios de Interacción (Basados en HCI)

- **Reducción de la Carga Cognitiva (Ley de Miller):** La información debe presentarse en fragmentos ("chunks") visual y conceptualmente distintos, con un máximo de 7 (± 2) elementos por vez. Por ejemplo, el resumen de una transacción no debe ser un párrafo de texto, sino una lista con viñetas o ítems claramente etiquetados: Monto, Destinatario, Concepto, Comisión, Total.³⁶ Esto facilita el procesamiento y la memorización de la información crítica.
- **Simplificación de Decisiones (Ley de Hick):** El tiempo para tomar una decisión aumenta con el número y la complejidad de las opciones. Por lo tanto, se prohíbe presentar al usuario menús con más de 3 o 4 opciones simultáneas. SAVI® debe guiar al usuario a través de un camino lineal, haciendo preguntas de desambiguación para reducir las opciones en cada paso, en lugar de presentar todas las posibilidades a la vez.³⁹
- **Visibilidad del Estado del Sistema (Heurística de Nielsen #1):** El usuario nunca debe tener dudas sobre lo que está sucediendo. SAVI® debe comunicar de forma explícita y en tiempo real su estado. Esto incluye mensajes como "Verificando su saldo...", "Procesando la transferencia de forma segura...", "Un momento, por favor...". La retroalimentación constante es fundamental para mitigar la ansiedad y construir confianza en un proceso que es inherentemente intangible.²⁸
- **Reconocimiento sobre Recuerdo (Heurística de Nielsen #6):** Se debe minimizar la carga de memoria del usuario. En lugar de exigir que el usuario recuerde y escriba el número de cuenta o el nombre de un contacto frecuente, SAVI® debe presentar proactivamente una lista de destinatarios recientes o frecuentes como botones de

respuesta rápida. El sistema debe recordar por el usuario, permitiéndole simplemente reconocer y seleccionar.²⁸

- **Prevención de Errores (Heurística de Nielsen #5):** Es mejor prevenir errores que gestionarlos. Antes de cualquier acción con consecuencias financieras (ej. una transferencia), SAVI® debe presentar una pantalla de confirmación clara y requerir una acción explícita del usuario. Este principio de "fricción positiva" es una salvaguarda deliberada para evitar acciones accidentales y costosas.²⁵

3.2. Flujo de Primera Interacción y Autenticación

Este flujo establece el tono de seguridad y simplicidad desde el primer contacto.

- **Mockup Textual:**
SAVI: Bienvenido a SAVI, su asistente de pagos seguro. Para comenzar, necesito verificar su identidad.

(Usuario presiona el botón)

SAVI: Por favor, ingrese el NIP o utilice su huella/rostro para continuar.

(Usuario se autentica exitosamente a través del mecanismo de la app anfitriona)

SAVI: Gracias. Su identidad ha sido verificada. ¿Cómo puedo ayudarle hoy?

- **Justificación:** El flujo prioriza la seguridad desde el primer mensaje, estableciendo confianza. Limita las opciones iniciales a las tres tareas más comunes para cumplir con la Ley de Hick y reducir la parálisis por análisis.⁴⁰

3.3. Flujo de Transferencia Monetaria (P2P)

Este es el flujo central y su estandarización es crítica.

- **Fases Obligatorias y Secuenciales:**
 1. **Intención:** El usuario selecciona "Enviar Dinero".
 2. **Destinatario:** SAVI: ¿A quién desea enviar dinero? SAVI® debe presentar una lista de

3-5 contactos frecuentes/recientes como botones de respuesta rápida, seguida de una opción para "Buscar otro contacto".

3. **Monto:** SAVI: ¿Qué monto desea enviar a? El usuario ingresa el monto.
4. **Concepto (Opcional):** SAVI: ¿Desea agregar un concepto de pago? (Opcional)
5. **Confirmación:** SAVI® presenta un resumen claro y desglosado ("chunked") de la operación.
6. **Autorización:** El usuario autoriza la transacción con su factor de autenticación (NIP, biometría).
7. **Feedback Final:** SAVI® muestra la pantalla de confirmación de transacción (ver Sección IV).

- **Mockup Textual (Fase 5 y 6):**

SAVI: Por favor, confirme los datos de la transferencia:

- Destinatario: Ana López
- Monto: \$500.00 MXN
- Concepto: Comida
- Comisión: \$0.00 MXN
- ****Total a enviar: \$500.00 MXN****

(Usuario presiona "Confirmar y Enviar")

SAVI: Para su seguridad, autorice la operación con su NIP.

- **Justificación:** El flujo es lineal y guiado. La pantalla de confirmación aplica la Ley de Miller al desglosar la información, y el paso de autorización explícita aplica la prevención de errores.²⁸

3.4. Flujo de Manejo de Errores (Fondos Insuficientes)

Este flujo es un ejemplo mandatorio de recuperación elegante de errores.

- **Mockup Textual:**

(Contexto: El usuario intentó enviar \$500.00 MXN pero solo tiene \$350.00 MXN)

SAVI: No fue posible realizar la transferencia. Su saldo actual es de \$350.00 MXN y es insuficiente para cubrir el monto de \$500.00 MXN.

SAVI: ¿Qué desea hacer?

- **Justificación:** Este flujo cumple con la Heurística de Usabilidad #9 de Nielsen.²⁸ No solo **informa** el problema en lenguaje claro ("saldo... insuficiente"), sino que **diagnostica** la causa (muestra el saldo actual) y ofrece **soluciones constructivas** e inmediatas ("Enviar \$350.00", "Intentar con otro monto"). Esto mantiene al usuario en control y reduce la frustración, evitando que abandone el proceso.

Sección IV: La Pantalla de Confirmación de Transacciones

Tras una autorización exitosa, SAVI® debe presentar una pantalla de confirmación final. Esta pantalla no es conversacional; es una interfaz gráfica de usuario (GUI) estandarizada para garantizar la máxima claridad, valor legal y consistencia a través de todo el ecosistema. Su diseño es prescriptivo y no admite variaciones.

4.1. Estructura y Jerarquía Visual Obligatoria

El diseño de esta pantalla está optimizado para la rápida comprensión y la generación de confianza.

- **Layout Prescriptivo (orden de lectura de arriba hacia abajo):**
 1. **Header:** Debe contener el icono de "Éxito" (un círculo verde con una marca de verificación blanca, provisto en el set de iconografía oficial) y el texto "Transferencia Exitosa" en la tipografía y color de encabezado definidos en los *design tokens*.
 2. **Monto:** El monto transferido (ej. "\$500.00 MXN") debe ser el elemento con mayor peso visual en la pantalla. Se utilizará el *token* de tipografía más grande y prominente.
 3. **Resumen de la Operación:** Una lista de datos clave, presentada en un formato de Etiqueta: Valor para facilitar el escaneo y aplicar el principio de "chunking" de la Ley de Miller.³⁷ El orden y la nomenclatura son obligatorios:
 - Para:
 - Fecha y Hora:
 - Clave de Rastreo (CEP): [Número de Folio Alfanumérico]
 - Institución Emisora:
 - Institución Receptora:

4. **Footer de Acciones:** Un área fija en la parte inferior de la pantalla que contiene tres acciones obligatorias, presentadas en un orden y estilo visual jerárquico fijo.

4.2. Acciones Post-Confirmación

La jerarquía y el texto de los botones de acción son mandatorios.

- **Botón Primario:** [Compartir Comprobante] - Este debe ser el botón más prominente visualmente (ej. fondo de color sólido). Al presionarlo, se debe invocar la función nativa de "compartir" del sistema operativo del dispositivo, con el comprobante oficial de la transacción (CEP) en formato PDF o de imagen.
- **Botón Secundario:** `` - Visualmente menos prominente que el primario (ej. borde de color, fondo transparente). Al presionarlo, el usuario regresa a la pantalla de bienvenida de SAVI® para iniciar un nuevo flujo.
- **Botón Terciario/Texto:** [Finalizar] - Presentado como un enlace de texto. Al presionarlo, se cierra la interfaz de SAVI® y el usuario regresa a la pantalla principal de la aplicación bancaria anfitriona.
- **Justificación:** Esta jerarquía se basa en la investigación de usabilidad de flujos de finalización de compra del Baymard Institute, que demuestra que priorizar la acción más útil y común para el usuario post-transacción (en este caso, obtener y compartir la prueba del pago) mejora la experiencia y la percepción de control.⁴⁴ Ofrecer "Realizar otra operación" es un acelerador que mejora la eficiencia para usuarios expertos, en línea con la Heurística #7 de Nielsen.²⁸

La estandarización de esta pantalla cumple una función crucial más allá de la usabilidad. En un entorno digital, la falta de un "recibo" físico es una fuente de ansiedad para muchos usuarios, especialmente aquellos que transitan desde el uso exclusivo de efectivo.¹³ El Comprobante Electrónico de Pago (CEP) del SPEI es la prueba legal y técnica de una transacción, pero su acceso en las aplicaciones bancarias actuales suele ser poco intuitivo.⁴⁶ Al hacer de "Compartir Comprobante" la acción principal y más visible, se transforma una simple notificación de éxito en un acto proactivo de empoderamiento. El sistema entrega al usuario, de forma inmediata y sencilla, la prueba irrefutable de su operación. Este diseño ataca directamente la percepción de inseguridad y la falta de tangibilidad de los pagos digitales, construyendo confianza a nivel sistémico y proporcionando una herramienta de no repudio al alcance de un toque.

Sección V: Accesibilidad y Cumplimiento Normativo

La inclusión financiera es un objetivo central de SAVI®. Por lo tanto, el cumplimiento de los más altos estándares de accesibilidad no es opcional, sino un requisito fundamental del sistema.

5.1. Estándares WCAG 2.1 Nivel AA

Toda la interfaz de SAVI®, tanto en sus componentes conversacionales como gráficos, debe cumplir, como mínimo, con el nivel de conformidad AA de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1.

- **Contraste de Color (Criterio 1.4.3 y 1.4.11):** Todos los componentes de texto deben tener un ratio de contraste de al menos 4.5:1 contra su fondo. El texto grande (18pt normal o 14pt negrita) y los componentes de la interfaz (como bordes de botones y gráficos) deben tener un ratio de al menos 3:1.³³
- **Texto Alternativo (Criterio 1.1.1):** Toda iconografía que transmita información y no sea puramente decorativa debe tener una etiqueta de texto alternativo concisa y descriptiva para ser interpretada correctamente por lectores de pantalla.
- **Navegación por Teclado (Criterio 2.1.1):** Todas las funcionalidades interactivas, incluyendo botones, enlaces y campos de entrada, deben ser completamente accesibles y operables utilizando únicamente un teclado. El foco del teclado debe ser visible y seguir un orden lógico.
- **Lenguaje Claro (Criterio 3.1.5):** El lenguaje utilizado debe ser simple, directo y evitar la jerga, en línea con un nivel de lectura de educación secundaria. Esto no solo beneficia a usuarios con discapacidades cognitivas, sino a toda la base de usuarios, mejorando la claridad y reduciendo la posibilidad de errores.

Tabla 2: Mapeo de Componentes SAVI® a Criterios WCAG 2.1 AA

Componente de la UI de SAVI®	Criterio WCAG 2.1 Aplicable	Requisito de Implementación Obligatorio
Burbuja de Chat (SAVI®)	1.4.3 Contraste (Mínimo)	El color del texto #color.text.primary debe tener un ratio de 4.5:1

		sobre el color de fondo #color.background.neutral.
Botón de Respuesta Rápida	1.4.11 Contraste no textual	El borde del botón debe tener un ratio de contraste de 3:1 con el fondo adyacente.
Botón de Respuesta Rápida	2.1.1 Teclado	El componente debe ser enfocable y activable mediante las teclas Enter o Espacio.
Icono de Éxito (Confirmación)	1.1.1 Contenido no textual	Debe incluir una etiqueta de texto alternativo programática, como aria-label="Operación exitosa".
Campo de Entrada de Monto	3.3.2 Etiquetas o Instrucciones	Debe tener una etiqueta <label> asociada programáticamente que indique claramente su propósito ("Monto a enviar").

5.2. Privacidad y Manejo de Datos (Ley Fintech)

La operación de SAVI® debe cumplir rigurosamente con la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, especialmente en lo que respecta al intercambio de información y la protección de datos personales.

- **Consentimiento Explícito (Artículo 76):** SAVI® debe obtener el consentimiento previo y explícito del usuario antes de acceder o compartir cualquier dato transaccional. Este consentimiento debe ser solicitado de forma clara y separada de otros términos y condiciones, especificando el propósito para el cual se utilizarán los datos.¹
- **Minimización de Datos:** En cada transacción, SAVI® solo solicitará y procesará los datos que sean estrictamente necesarios para completar la operación solicitada por el usuario.

No se recopilarán datos para fines secundarios sin un consentimiento explícito adicional.

- **Transparencia:** Todas las aplicaciones que integren SAVI® deben proporcionar un acceso fácil y permanente, desde la interfaz del agente, a los avisos de privacidad simplificado e integral que rigen el tratamiento de los datos del usuario dentro del ecosistema SAVI®.

Apéndice A: Catálogo de Design Tokens de SAVI®

Propósito

Este apéndice proporciona a los equipos de diseño y desarrollo una referencia técnica única, centralizada y prescriptiva para la implementación de la identidad visual de SAVI®. El uso de estos *design tokens* garantiza una consistencia perfecta a nivel de código en todas las implementaciones, eliminando cualquier ambigüedad. Los tokens deben ser consumidos directamente por los sistemas de diseño y las bases de código de las instituciones.

Formato

Los tokens se presentan en un formato compatible con JSON para facilitar su integración automatizada.

Contenido

El catálogo incluye, pero no se limita a, tokens para colores, tipografía, espaciado, radios de borde y sombras.

Tabla 3: Catálogo de Design Tokens de SAVI® (Muestra)

Categoría	Nombre del Token (Sintaxis)	Valor	Descripción de Uso Obligatorio
Color	color.brand.primary	#0D47A1	Color principal de la marca, usado para botones primarios y elementos de énfasis.
Color	color.background.surface	#FFFFFF	Color de fondo para la superficie principal de la interfaz de chat.
Color	color.text.primary	#1A1A1A	Color para todo el texto principal del cuerpo y encabezados. Cumple ratio > 4.5:1 sobre surface.
Color	color.feedback.success	#2E7D32	Color para indicar estados de éxito, como en el icono y texto de la pantalla de confirmación.
Tipografía	font.family.main	'[Nombre de la Fuente]', sans-serif	Familia tipográfica obligatoria para toda la interfaz.
Tipografía	font.size.body.md	16px	Tamaño de fuente para el cuerpo de texto principal en los mensajes de SAVI®.

Tipografía	font.weight.bold	700	Peso de fuente para texto enfatizado, como montos en resúmenes y títulos.
Espaciado	spacing.inset.md	16px	Padding interno estándar para contenedores y burbujas de chat.
Espaciado	spacing.stack.sm	8px	Espacio vertical entre elementos apilados, como dos mensajes consecutivos.
Bordes	border.radius.interactive	8px	Radio de borde para todos los elementos interactivos, como botones.
Bordes	border.width.default	1px	Grosor de borde para elementos como campos de texto o botones secundarios.
Sombras	shadow.elevation.1	0px 2px 4px rgba(0,0,0,0.1)	Sombra sutil para elementos ligeramente elevados, como tarjetas de resumen.

Works cited

1. LAW TO REGULATE FINANCIAL TECHNOLOGY ... - Banco de México, accessed August 14, 2025,

- <https://www.banxico.org.mx/regulations-and-supervision/d/%7BBCED7618-FED0-6513-EB07-28D9B60CE0FC%7D.pdf>
2. CIRCULAR 14/2017 REGLAS DEL SISTEMA DE PAGOS ELECTRÓNICOS INTERBANCARIOS CAPÍTULO I Disposiciones preliminares 1a. Normas inte - Banco de México, accessed August 14, 2025, <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-14-2017/%7BA06FBFEE-06BB-F249-32FC-25B334B2A744%7D.pdf>
 3. Pix: Brazil's Successful Instant Payment System in - IMF eLibrary, accessed August 14, 2025, <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/002/2023/289/article-A004-en.xml>
 4. RESOLUTION BCB 1, OF AUGUST 12, 2020 Establishes the Pix payment scheme and approves its Regulation. The Board of Governors o - Banco Central, accessed August 14, 2025, https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Pix_Regulation/Resolucion_BCB_1.pdf
 5. REQUISITOS MÍNIMOS - Banco Central, accessed August 14, 2025, https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IV_RequisitosMinimosparaExperienciadoUsuario.pdf
 6. Pix Regulation - BTLAW - Tradition for always innovating., accessed August 14, 2025, <https://www.btlaw.com.br/en/2023/02/22/regulamento-do-pix/>
 7. From CoDi to DiMo: Mexico's second shot at growing digital payments | Future Nexus, accessed August 14, 2025, <https://www.heyfuturenexus.com/codi-dimo-mexico-growing-digital-payments/>
 8. Interoperable Mobile Payments: The Evolution of QR in Mexico | AMLI, accessed August 14, 2025, <https://americasmi.com/insights/interoperable-mobile-payments-qr-mexico/>
 9. CoDi: Mexico's Brilliant Idea, or Another COVID Victim - PaymentsJournal, accessed August 14, 2025, <https://www.paymentsjournal.com/codi-mexicos-brilliant-idea-or-another-covid-victim/>
 10. CIRCULAR 7/2024 dirigida a las instituciones de crédito, casas de bolsa, fondos de inversión, sociedades - Banco de México, accessed August 14, 2025, <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-reportes/%7B31950E61-1EFF-4A47-2A56-DCB03353B597%7D.pdf>
 11. Circular 1/2025 - Banco de México, accessed August 14, 2025, <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-13-2017/%7BF3454E0F-95EC-F4E2-0F5B-B1255C0CDDCA%7D.pdf>
 12. Economía informal ha sido clave para el auge del pago digital y sin contacto, accessed August 14, 2025, <https://notipress.mx/economia/a-casi-dos-anos-de-su-llegada-codi-mejora-la-experiencia-del-usuario-8335>
 13. Dificultad de uso y confianza percibida, determinantes en el pago electrónico

- móvil durante el confinamiento - Revistas UdeC, accessed August 14, 2025, <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/6511/8269>
14. Opinion | What to expect with Mexico's frictionless, instant digital payments solution, accessed August 14, 2025, <https://mexicotoday.com/2023/08/09/opinion-what-to-expect-with-mexicos-frictionless-instant-digital-payments-solution/>
 15. (PDF) Conversational versus graphical user interfaces: the influence of rational decision style when individuals perform decision-making tasks repeatedly - ResearchGate, accessed August 16, 2025, https://www.researchgate.net/publication/381403723_Conversational_versus_graphical_user_interfaces_the_influence_of_rational_decision_style_when_individuals_perform_decision-making_tasks_repeatedly
 16. What is Cognitive Load? | IxDF - The Interaction Design Foundation, accessed August 16, 2025, <https://www.interaction-design.org/literature/topics/cognitive-load>
 17. From Fintech UX to AI Conversation Systems: What Actually ..., accessed August 14, 2025, <https://medium.com/@deeflect/from-fintech-ux-to-ai-conversation-systems-what-actually-transfers-f5ea1705d2be>
 18. Sigue en ascenso adopción del SPEI; CoDi y DiMo, aún sin repuntar como se esperaba, accessed August 14, 2025, <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Sigue-en-ascenso-adopcion-del-SPEI-CoDi-y-DiMo-aun-sin-repuntar-como-se-esperaba-20240825-0073.html>
 19. Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) - Banco de México, accessed August 14, 2025, <https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/d/%7B89B6CCF0-6070-7389-3DD5-B27AC4ECD9D1%7D.pdf>
 - 20.Cuál es la mejor banca por internet? : r/MexicoFinanciero - Reddit, accessed August 14, 2025, https://www.reddit.com/r/MexicoFinanciero/comments/1i4i697/cu%C3%A1l_es_la_mejor_banca_por_internet/
 21. BBVA vs Santander vs Banorte vs Citibanamex vs HSBC ¿Cuál es mejor banco de México?, accessed August 14, 2025, <https://www.youtube.com/watch?v=SKALcZ5KY3U>
 22. From Prototypes to Agents with ADK - Google Codelabs, accessed August 14, 2025, <https://codelabs.developers.google.com/your-first-agent-with-adk>
 23. Agent Development Kit - Google, accessed August 14, 2025, <https://google.github.io/adk-docs/>
 24. Develop an Agent Development Kit agent | Generative AI on Vertex AI - Google Cloud, accessed August 14, 2025, <https://cloud.google.com/vertex-ai/generative-ai/docs/agent-engine/develop/adk>
 25. UX design best practices for Fintech apps - Merge Rocks, accessed August 16, 2025, <https://merge.rocks/blog/ux-design-best-practices-for-fintech-apps>
 26. The Best UX Design Practices for Finance Apps in 2025 | G & Co. - G&Co,

- accessed August 16, 2025,
<https://www.g-co.agency/insights/the-best-ux-design-practices-for-finance-apps>
27. 5 Essential UI/UX Practices for Fintech Companies | by Techved - Medium, accessed August 16, 2025,
<https://techved.medium.com/5-essential-ui-ux-practices-for-fintech-companies-0aeeef5017c7>
 28. Nielsen's 10 Usability Heuristics | Heurio - Transform hours of bug report into minutes, accessed August 16, 2025,
<https://www.heurio.co/nielsens-10-usability-heuristics>
 29. Nielsen's Heuristics - The Decision Lab, accessed August 16, 2025,
<https://thedecisionlab.com/reference-guide/design/nielsens-heuristics>
 30. Heuristic Evaluation — H4: Consistency and Standards | by Techskill Brew | Medium, accessed August 16, 2025,
<https://techskillbrew.medium.com/heuristic-evaluation-h4-consistency-and-standards-c3b6cc1a48a6>
 31. Consistency and Standards - Pencil & Paper, accessed August 16, 2025,
<https://www.pencilandpaper.io/articles/consistency-and-standards>
 32. Principle of Consistency and Standards in User Interface Design | IxDF, accessed August 16, 2025,
<https://www.interaction-design.org/literature/article/principle-of-consistency-and-standards-in-user-interface-design>
 33. Color contrast – Accessible Technology - University of Washington, accessed August 16, 2025, <https://www.washington.edu/accesstech/checklist/contrast/>
 34. Contrast Checker - WebAIM, accessed August 16, 2025,
<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>
 35. Understanding Success Criterion 1.4.3: Contrast (Minimum) | WAI - W3C, accessed August 16, 2025,
<https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/contrast-minimum.html>
 36. Managing Information Overload in UX Design: Miller's Law - COBE, accessed August 16, 2025,
<https://www.cobeisfresh.com/blog/managing-information-overload-in-ux-design-millers-law>
 37. Miller's Law | Laws of UX, accessed August 16, 2025,
<https://lawsofux.com/millers-law/>
 38. Miller's Law in UX Design - GeeksforGeeks, accessed August 16, 2025,
<https://www.geeksforgeeks.org/techtips/millers-law-in-ux-design/>
 39. www.interaction-design.org, accessed August 16, 2025,
<https://www.interaction-design.org/literature/topics/hick-s-law#:~:text=If%20users%20end%20up%20stuck,them%20to%20reach%20a%20decision.>
 40. What is Hick's Law | IxDF - The Interaction Design Foundation, accessed August 16, 2025, <https://www.interaction-design.org/literature/topics/hick-s-law>
 41. What Is Hicks Law and How to Use It for Successful Product UX? - Userpilot, accessed August 16, 2025, <https://userpilot.com/blog/hicks-law/>
 42. Heuristic #1: Visibility of system status - dualoop, accessed August 16, 2025,

- <https://www.dualoop.com/blog/heuristic-visibility-of-system-status>
43. Visibility of System Status - Pencil & Paper, accessed August 16, 2025, <https://www.pencilandpaper.io/articles/visibility-system-status>
 44. E-Commerce Checkout Usability: An Original Research Study - Baymard, accessed August 16, 2025, <https://baymard.com/research/checkout-usability>
 45. Checkout UX 2024: 11 Pitfalls and Best Practices - Baymard, accessed August 16, 2025, <https://baymard.com/blog/current-state-of-checkout-ux>
 46. Comprobante Electrónico de Pago - Banco de México, accessed August 14, 2025, <https://www.banxico.org.mx/cep/>
 47. SPEI® Information Module, transfers, Banco de México, accessed August 14, 2025, https://www.banxico.org.mx/services/spei_-information-module-tran.html