



Actualidad y Desafíos de METRO

Presentación para SOCHITRAN

Agosto 2026



78% DE LA DOTACIÓN INTERNA DE METRO FORMA PARTE DE LA DTP



Carlos Pardo Mella GERENTE DIVISIÓN TRANSPORTE DE PASAJEROS



"Ingeniero Civil Industrial con mención en Transportes de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomado del Advanced Management Program ESE.
Ingresa a Metro en el año 2018 como Subgerente Operaciones Línea 4-4a. En 2019 se convirtió en Gerente de Operaciones y Servicios, y en 2024 asume como Gerente Divisional de Transporte Pasajeros".



Pamela Barros B.
GERENTA
OPERACIONES
Y SERVICIO

48,4%



Fernando Troncoso B.
SUBGERENTE
LÍNEA



Felipe Castro G.
SUBGERENTE
LÍNEA



Carlos Vivanco C.
SUBGERENTE
LÍNEA (i)



Felipe Lizana M.
SUBGERENTE
CONTROL OPERACIONES



José Miguel Abarca L.
GERENTE
SEGURIDAD

26,3%



Margarita Valenzuela A.
SUBGERENTE
OPERACIONES
DE SEGURIDAD



Paola Díaz M.
JEFE PLANIFICACIÓN
DE SEGURIDAD



Karen Cerda S.
JEFE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS DE SEGURIDAD



Mauricio Pantoja F.
GERENTE
MANTENIMIENTO

20,6%



Boris Vera M.
SUBGERENTE
MANTENIMIENTO
SISTEMAS Y ENERGÍA



Felipe Ibáñez R.
SUBGERENTE
MANTENIMIENTO VÍAS



Gonzalo Sierra C.
SUBGERENTE
SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO



Hugo Nuñez B.
SUBGERENTE
MANTENIMIENTO TRENES



José Luis Gatica B.
SUBGERENTE
MANTENIMIENTO
PEAJE Y EQUIPOS



Ricardo Buzzetti P.
JEFE CENTRO DE CONTROL
DE MANTENIMIENTO



Cristián Cañete C.
GERENTE
INGENIERÍA DE
OPERACIONES Y MTTO.

4,2%



Jessica Sanhueza H.
SUBGERENTE
PLANIFICACIÓN
OPERACIONES
Y MANTENIMIENTO



Renato Hopfenbaltt E.
SUBGERENTE INGENIERÍA
DE OPERACIONES Y
MANTENIMIENTO



Carla Troncoso B.
SUBGERENTE
PLANIFICACIÓN Y
OPERACIÓN DE CONTRATOS



Alexis Maldonado T.
JEFE CALIDAD Y
MEJORA CONTINUA



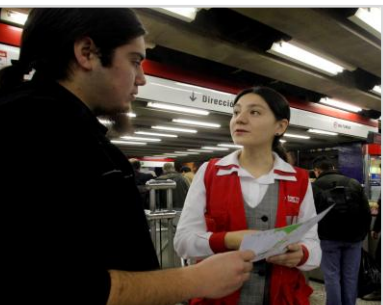
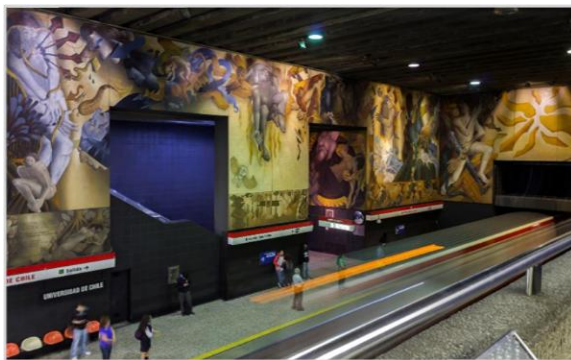
Abraham Soler C.
SUBGERENTE
EXCELENCIA
OPERACIONAL

0,4%



Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad

TRABAJAMOS POR UN PROPÓSITO MOVILIZADOR... QUE VA MÁS ALLÁ DEL TRANSPORTE



Intermodalidad



Comercio y servicios



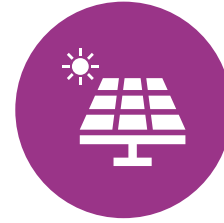
Integración urbana



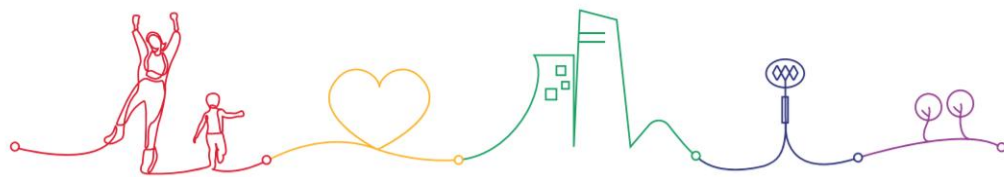
Arte y cultura



Habitabilidad



ERNC



Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad

ROL ESTRUCTURAL EN LA MOVILIDAD DE SANTIAGO Y DESARROLLO FUTURO DE LA RED



NUESTRA RED HOY

Líneas
7

Estaciones
143

199
(+39%)

Km Red
149

231
(+56%)

Trenes
214

Afluencia
(día laboral
prom. Oct-25)
2,40 MM

4,0
(+75%)

Comunas de
Cobertura
27

PROYECTOS PARA NUESTRA RED FUTURA

Línea

+ Ext. Línea 6 Oriente

Ext. L6 Poniente

Línea

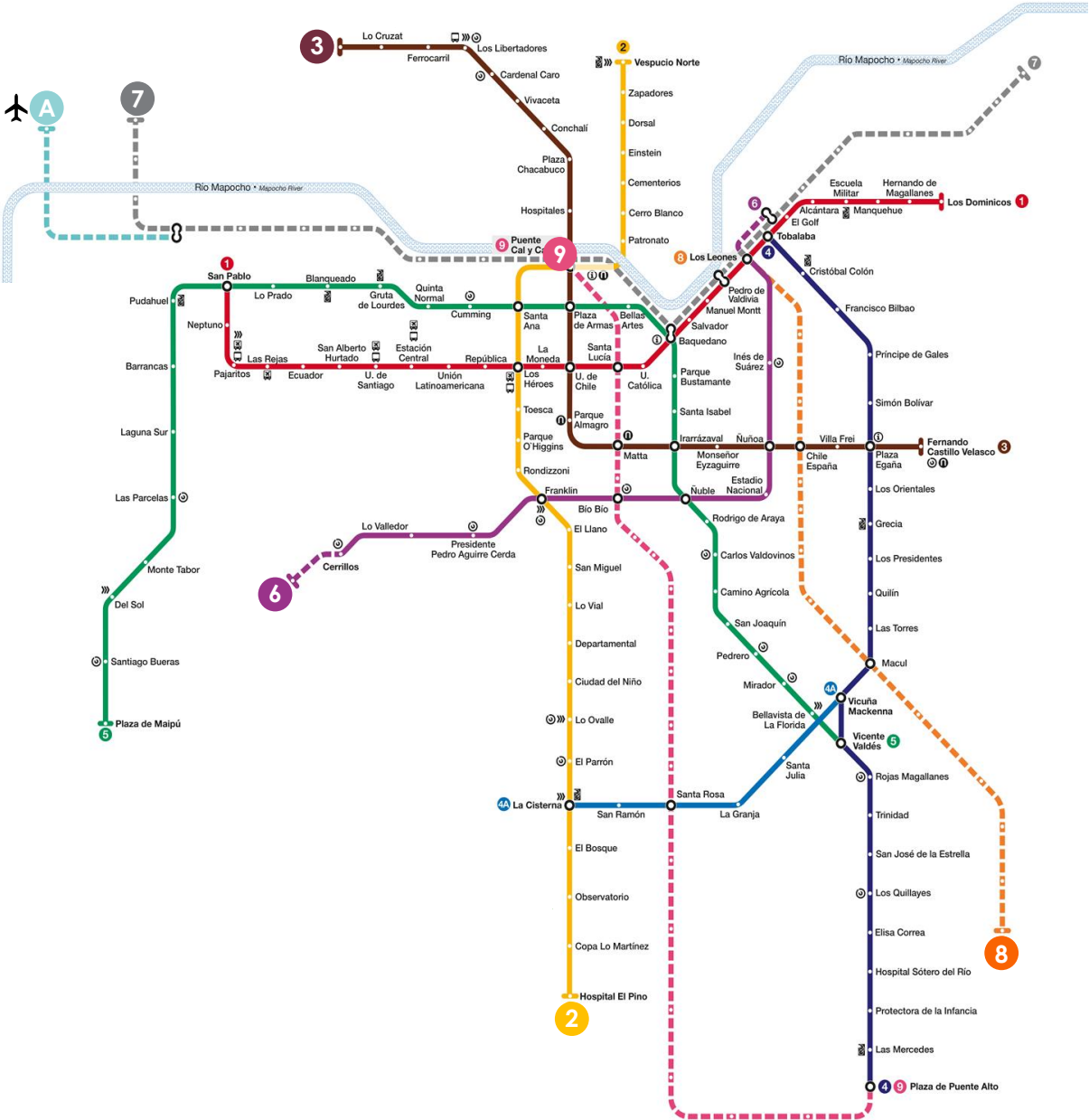
Línea

Línea

Modernización



Inversión
Proyectos Metro
+MMUSD 9.328



Nuestros desafíos...



Presentación para SOCHITRAN

Metro de Santiago

Agosto 2026



- Valores
- Seguridad
- Integridad
- Inclusión
- Excelencia
- Colaboración
- Servicio

Misión

Proveer y ampliar un sistema de transporte público mediante una experiencia de servicio segura, confiable, sostenible y en sintonía con el entorno

Visión

Ser reconocidos como líder en conectividad y aporte a la calidad de vida

Espacios de oportunidad



Ampliar nuestros servicios
para una mejor movilidad



Conectar con las personas
para una mejor calidad de vida



Forjar alianzas estratégicas
para un mejor futuro

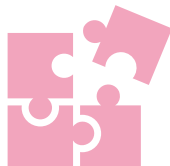
Objetivos estratégicos



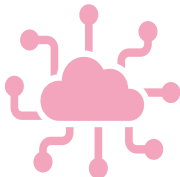
Potenciar la experiencia de clientes



Expandir la cobertura, modernizar y robustecer nuestra red



Desarrollar la cultura organizacional y capacidades requeridas en nuestras personas



Optimizar la gestión a través de los datos y la tecnología



Impulsar una hoja de ruta para el desarrollo sostenible



Asegurar la sostenibilidad financiera



ASEGURAR LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE METRO



DIVISIÓN DE TRANSPORTE DE PASAJEROS



PERSONAS AL CENTRO

Escuchamos, nos adaptamos
y mejoramos cada día.

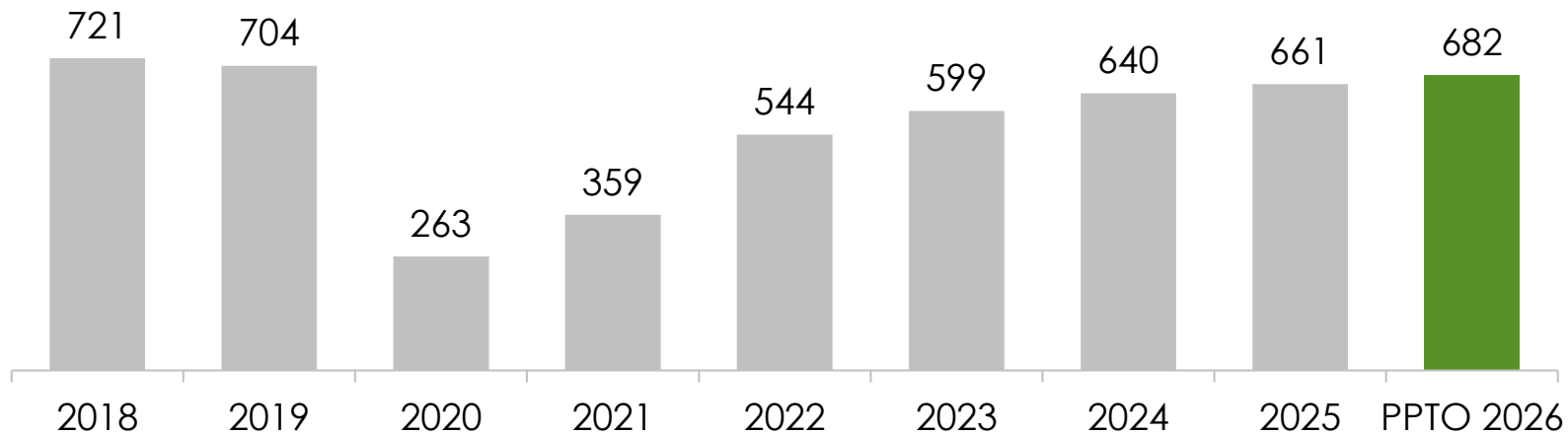


AVANZAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HOJA DE RUTA DE FUTURO





Afluencia Total [MMpax]



Máximos Afluencia

Días sobre 2,5 MM de pasajeros

2.556.028 08/05/2026

2.552.705 30/04/2026

2.528.093 01/04/2026

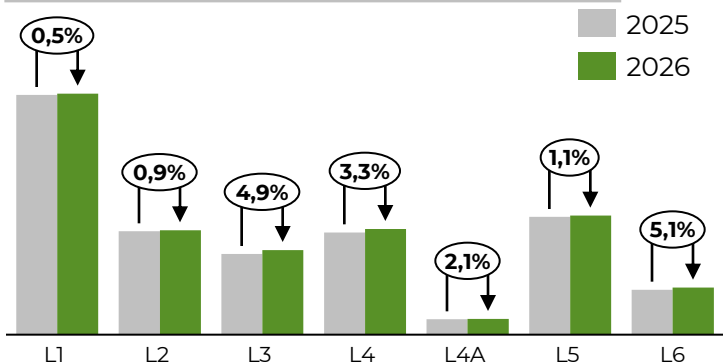
2.501.229 29/04/2026

2.501.007 30/04/2025

- Récord post-pandemia
- Máximo 2025

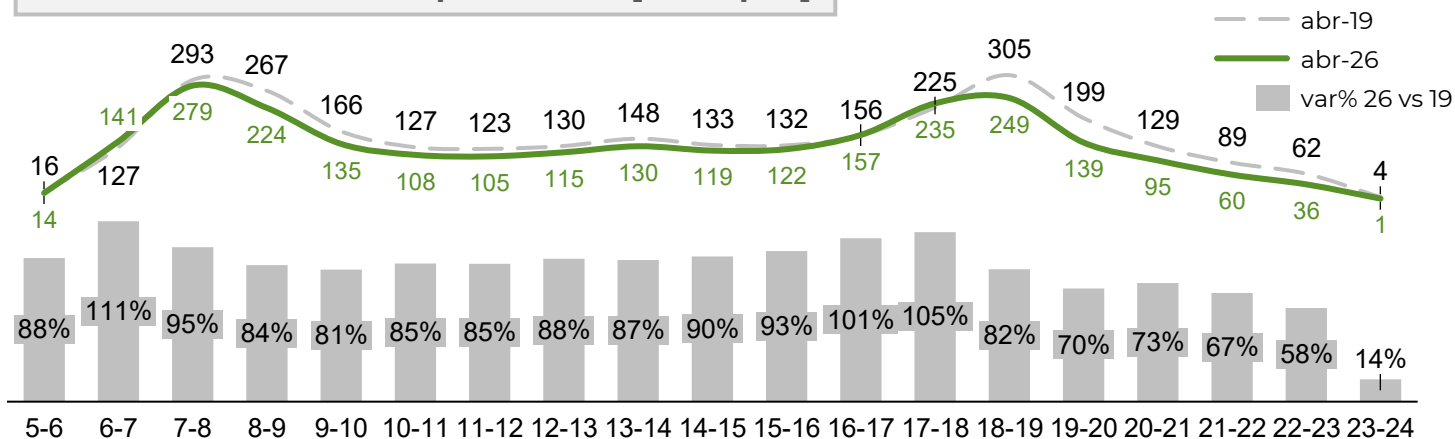
Comparación afluencia real 2026 vs 2025*

Total por Línea



* Información considerada hasta el 31 de julio de 2026.

Promedio Afluencia DL por horario [Miles pax]





Principales Activos

MR

Material Rodante

EVS

Energía, Vías y Sistemas

TV

Transporte Vertical



214 trenes



6 talleres



1.447 coches



2 cochera intermedia



149 km de vías



445 ascensores



92 SER

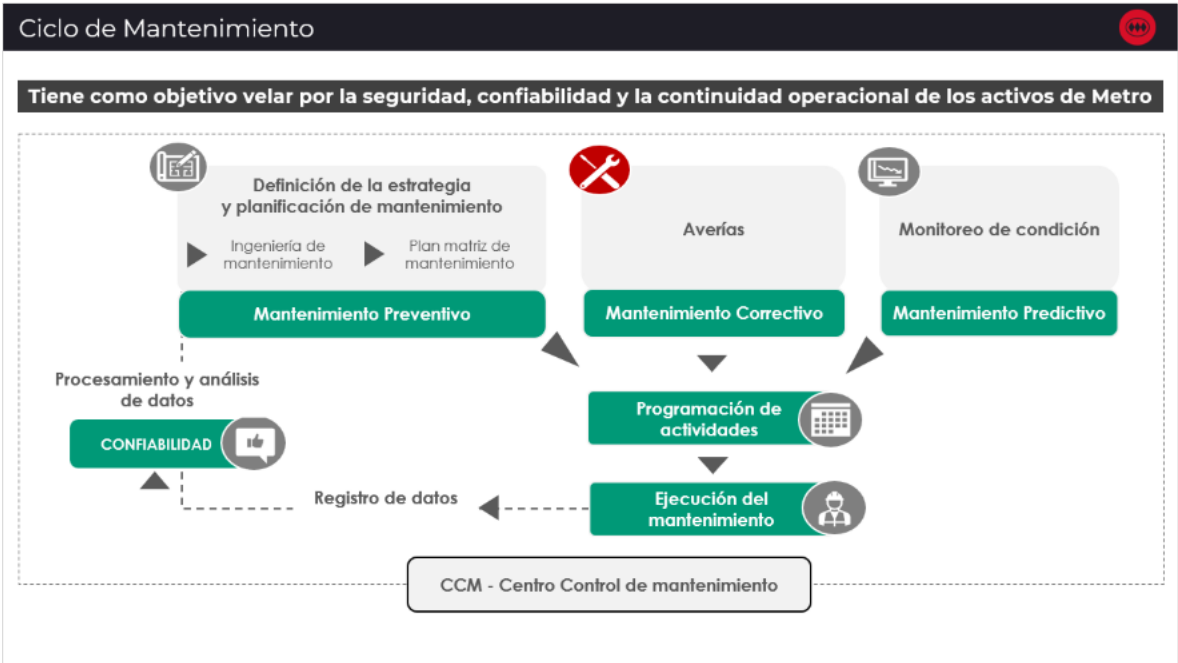


460 escaleras mecánicas



295 SAF

Estrategia de Mantenimiento



CLASIFICACIÓN DE INTERRUPCIONES DE SERVICIO



Del total de interrupciones del Servicio registrados en Metro de Santiago durante 2025, el 75% corresponde a incidentes externos



**Incidentes Internos**

% de incidentes

25%

% tiempo de impacto

35%

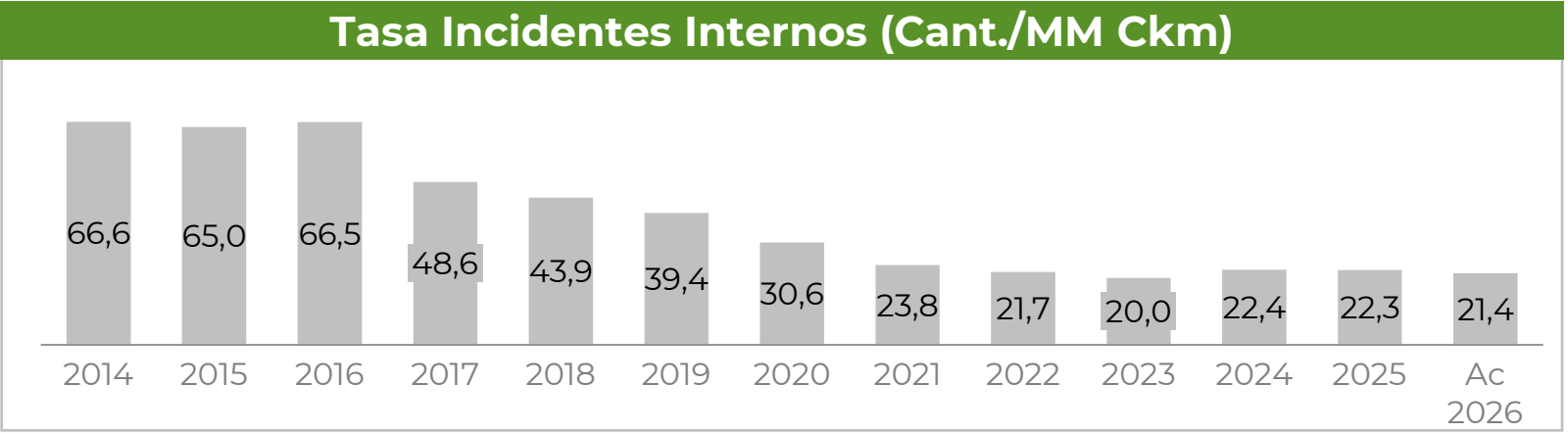
**Incidentes Externos**

% de incidentes

75%

% tiempo de impacto

65%



Incidentes de Material Rodante, Energía, Vías y Sistemas

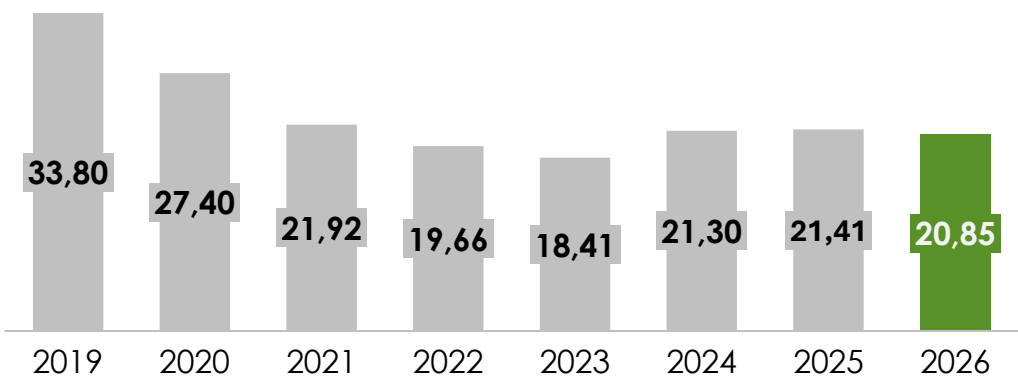


Incidentes externos a la operación tales como: Sigmas, Salud, Objetos en la vía, atrapamientos, vandalismo

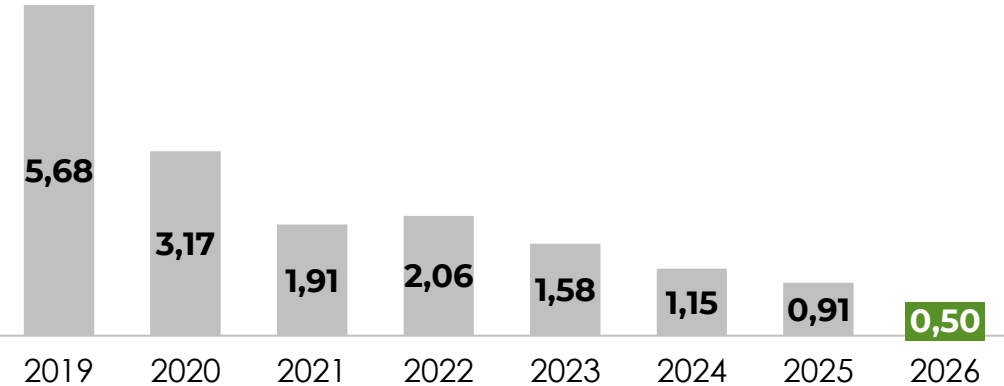
INDICADORES OPERACIONALES



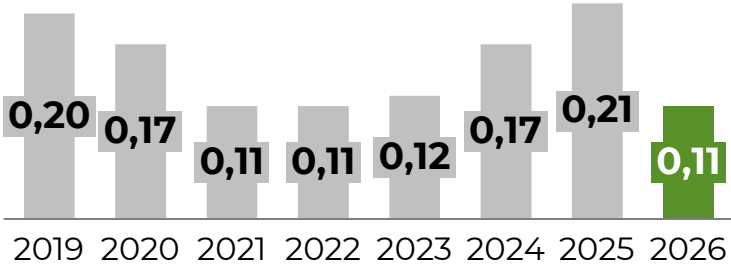
Tasas Averías MR (Av/MM Ckm)



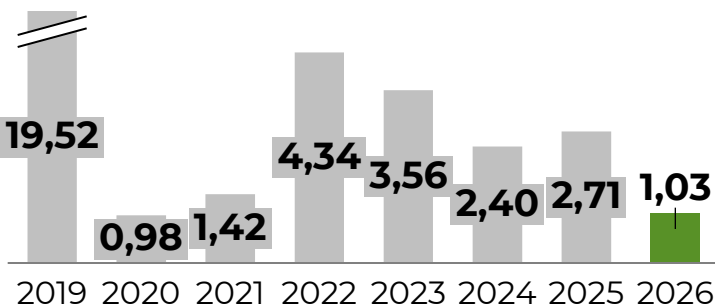
Tasas EVS > 0 s (Inc./MM Ckm)



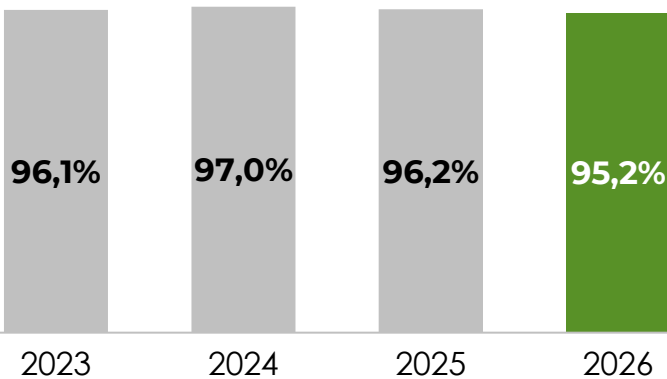
Incidentes Internos MR > 5min HP (Av/MM Ckm)



Impacto pasajeros por incidentes internos > 30 min (MM Pax-Min)



Disponibilidad Transporte Vertical



BENCHMARK COMET



La comparación entre los indicadores de fallas operacionales de Metro de Santiago y los promedios del grupo COMET (Community of Metros) evidencia un buen desempeño del sistema chileno

	Tipo de incidentes	Promedio Metros	Metro de Santiago	Interpretación
Inc. Totales	Incidentes que generan retrasos mayores a 5 min/MM ckm	33,7	2,1	16,5 veces menos incidentes en Metro
	Incidentes que generan retrasos mayores a 15 min/MM ckm	5,6	0,6	9,1 veces menos incidentes en Metro
Inc. MR	Incidentes de MR que generan retrasos mayores a 5 min/MM ckm	8,4	0,6	14,2 veces menos incidentes en Metro
	Incidentes de MR que generan retrasos mayores a 15 Min/ MM ckm	1,7	0,1	15,4 veces menos incidentes en Metro





La red opera hoy con **214** trenes de **7** tecnologías distribuidos en **7** líneas.

 **214**

trenes
flota actual · MR

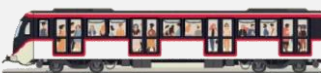


56 trenes

ALSTOM **83** trenes



75 trenes

TECNOLOGÍA	MANTENEDOR	TOTAL
 NS74		24
 NS93		32
 NS04	ALSTOM 	11
 NS07	CAF	34
 NS16	ALSTOM	35
 AS02	ALSTOM 	37
 AS14	CAF	41

PROCESOS DE MANTENIMIENTO DE TRENES

Preventivo



- Inspecciones de seguridad, inspección, ajuste, lubricación, pruebas y reemplazos según ciclos (10k · 20k · 40k · 120k km etc.)

Correctivo



- Reparación de fallas detectadas en operación

Lavado de tren



- Limpieza de trenes interior y exterior

Overhaul · solo NS74



- Plan de modernización de trenes NS74 para extender en 10 años su vida útil

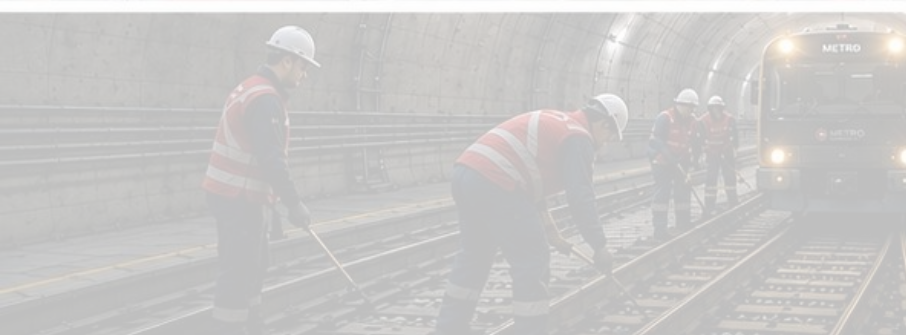
Predictivo · solo NS93



- Monitoreo remoto de alarmas para anticipar fallas de la operacion



ASEGURAR LA CONTINUIDAD OPERACIONAL DE METRO



DIVISIÓN DE TRANSPORTE DE PASAJEROS



PERSONAS AL CENTRO

Escuchamos, nos adaptamos
y mejoramos cada día.



AVANZAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HOJA DE RUTA DE FUTURO



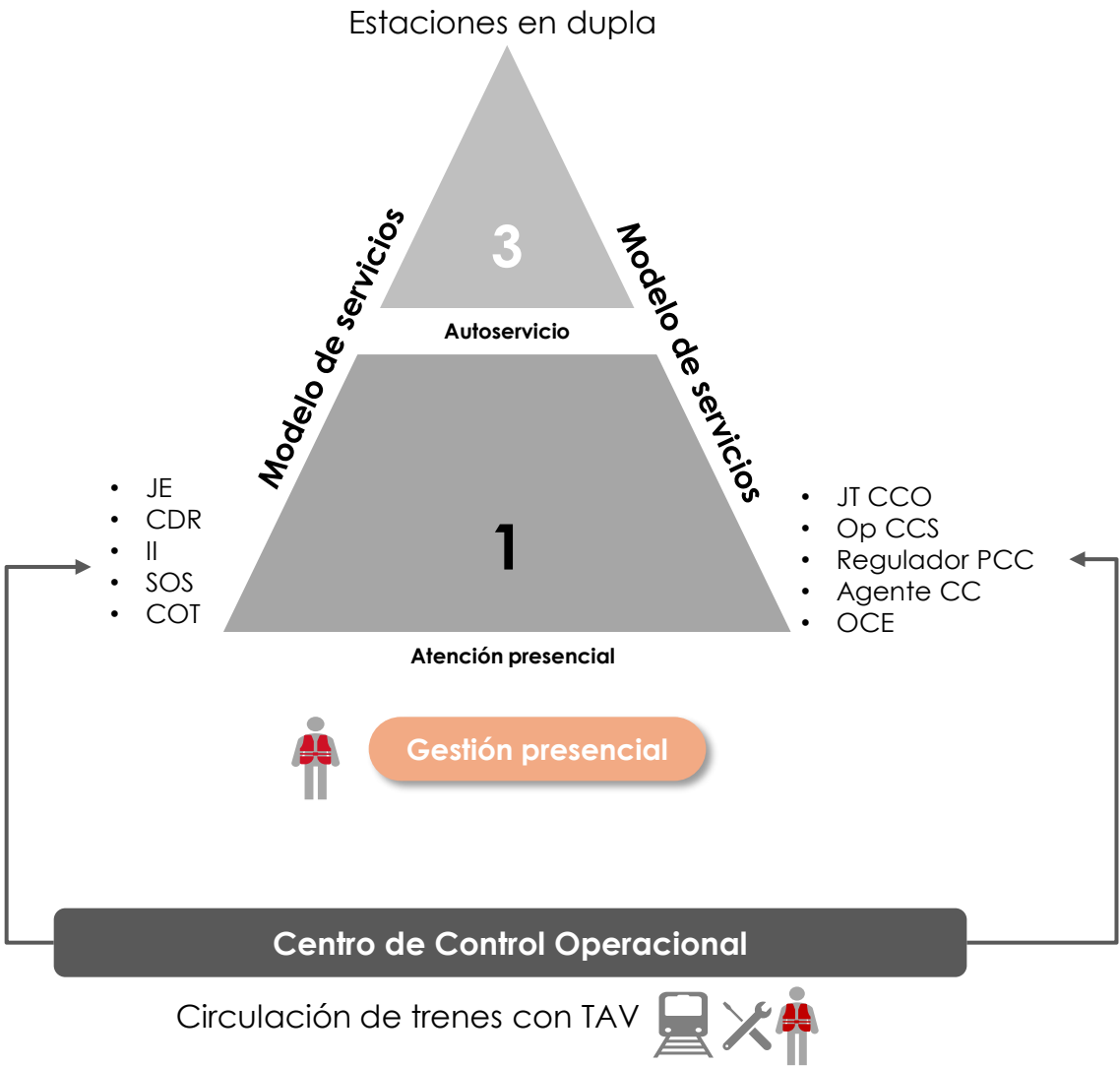


EN NUESTRA RED HOY CONVIVEN DOS MODELOS DE OPERACIÓN...

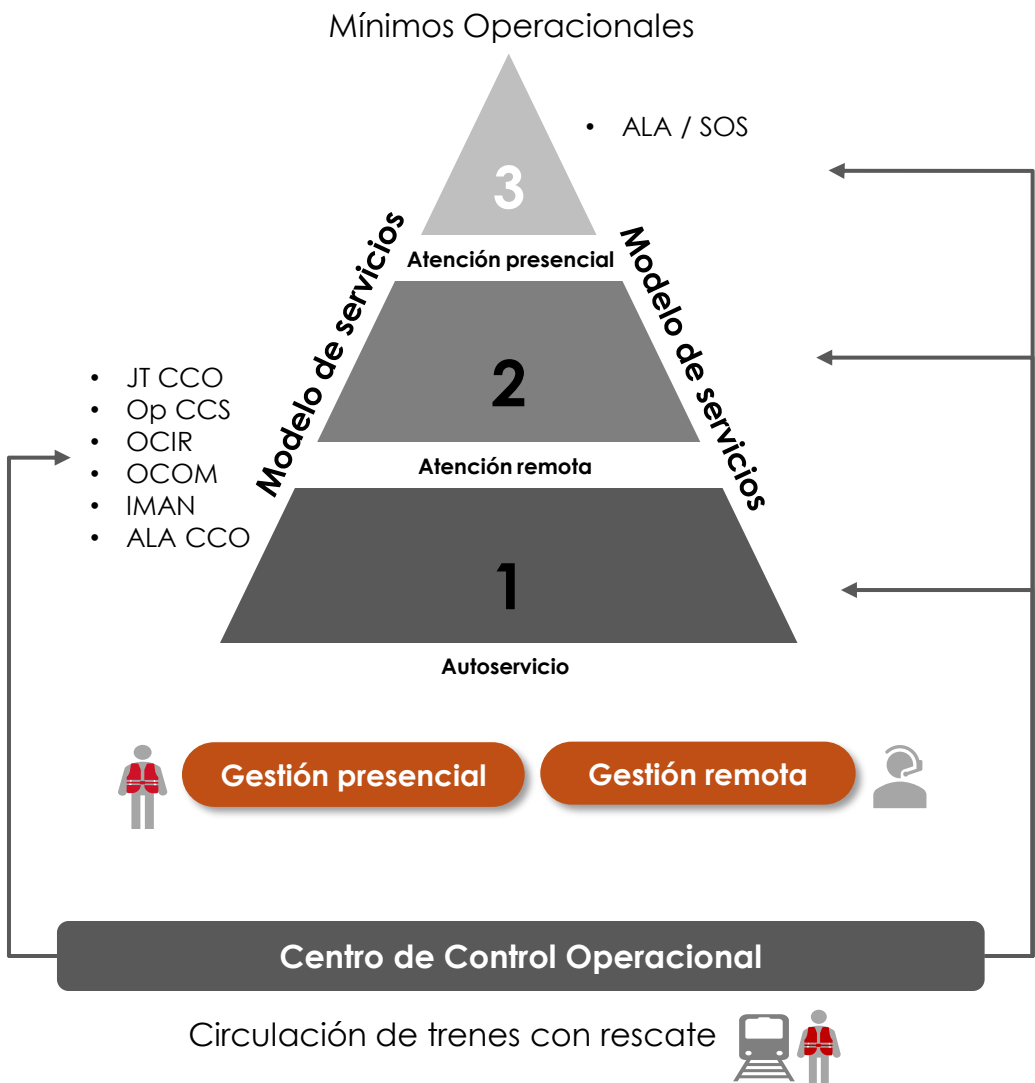


Situación Actual

1 MODELO DE OPERACIÓN CONVENCIONAL



2 MODELO DE OPERACIÓN AUTOMÁTICO





Nuevo Modelo de Servicio

Objetivo



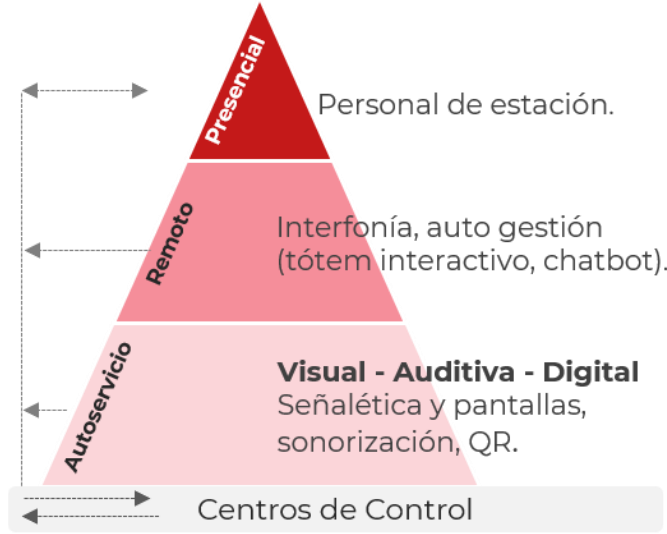
Construir un modelo de atención **centrado en el cliente**

Enfoque



Aumentar **puntos de contacto con el cliente**

Plan de acción



Niveles de **interacción con el cliente**

HOY AVANZAMOS A UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO INTEGRADA CON FOCO EN EL CLIENTE

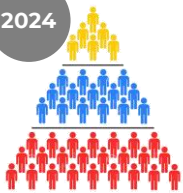


Nuevo Modelo de Servicio



TEMAS EN CURSO

2024



Implementación Modelo Operacional Integrado

Integración y priorización de funciones operativas/supervisión, creación de nuevos cargos; asegurando cobertura, se potencia el recovery y habilita implementación de la jornada de 40 horas.

2025



Modernización de Centros de Control

Revisión de roles e integración (Operación, Seguridad, Mtto.) fortaleciendo capacidades técnicas y tecnológicas para transitar, sostener y escalar la atención remota centralizada.

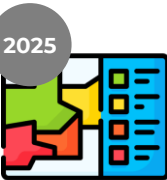
2025



Incrementar los puntos de contacto

Revisar el modelo actual, integrando el modelo convencional con el automático, e incorporando nuevos canales que mejoren la experiencia del usuario.

2025



Zonificación de mesaninas

Ajustes estructurales en el layout de estaciones, para mejorar la experiencia de usuarios y continuidad operativa.

HOY AVANZAMOS A UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO INTEGRADA CON FOCO EN EL CLIENTE



Nuevo Modelo de Servicio

Elementos por Niveles de Atención

Punto de Información



Tótem interactivo



Pantalla de inicio



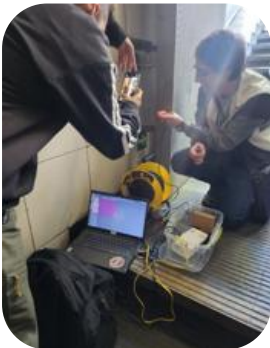
Pantallas informativas



Puntos soporte con Interfonía y nueva señalética



Sensorización



Capacitación



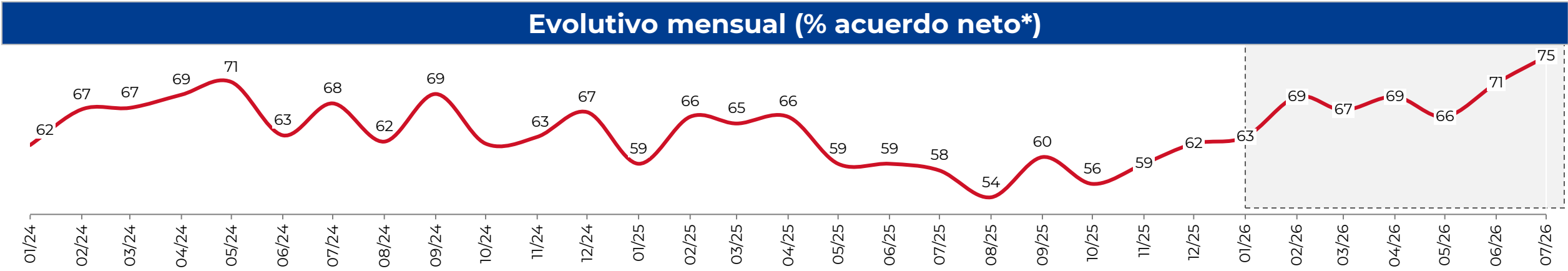
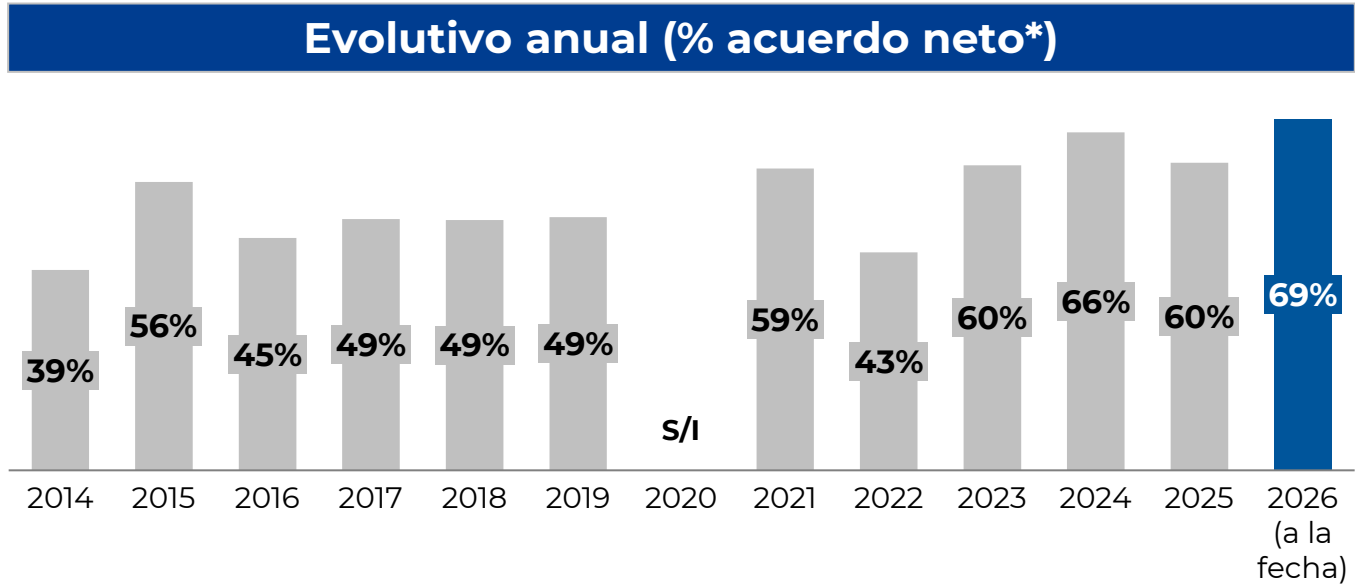
Todos los elementos del modelo de servicio cumplen con estándares definidos en mesas de trabajo con equipos expertos.



IMPACTO POSITIVO EN LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE NUESTRO CLIENTES



Ítem Encuesta de Satisfacción de Clientes: “Me siento seguro en Metro, ante la posibilidad de delitos”



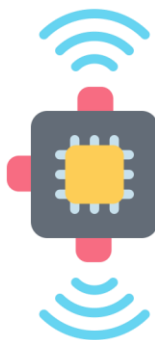
*Acuerdo neto = (% notas 4+5) – (% notas 1 + 2)



ESTAMOS POTENCIANDO NUESTRAS CAPACIDADES A PARTIR DE LA TECNOLOGÍA Y DATOS



ALGUNOS AVANCES A LA FECHA



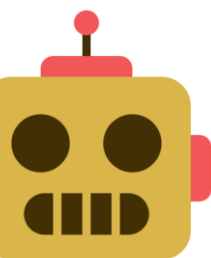
Sensorización

- Aparatos de vía
- Trenes NS93
- Trenes AS14 / Vías L3-L6 (gestión de vibraciones)
- Pilotos en Ascensores/Escaleras Mecánicas
- Piloto de Estado de apertura de estaciones



Modelos analíticos

- Modelo predictivo de seguridad
- Planificador de agentes de seguridad
- Mantenimiento predictivo de trenes



Dispositivos

- Lentes multimedia - Soporte operativo remoto (piloto)
- Cámaras corporales - Registro procedimientos seguridad
- APP's – Soporte digital para gestión en terreno
- Impresora 3D - Modelamiento de piezas y componentes





ESTRATEGIAS OPERACIONALES EN METRO DE SANTIAGO



T r e n e s	Bucles	1	2	4	5	3	6
	Reserva de Oferta – inyección de trenes	✓				✓	
	Ruta Expresa		✓	✓	✓		
	Alternancia de Trenes líneas alimentadoras de L1		✓		✓		
	Parada Diferida			✓			
	Operación T-T	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E s t a c i o n e s	Contenciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Configuración PBC	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Monitoreo en tiempo real	✓					
	Gestión Eventos Masivos		✓		✓	✓	✓
	Gestión de contratistas	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Estaciones Críticas

PAM

- Estación Central
- Los Héroes L1
- Baquedano L1
- Tobalaba L1-L4

PPM

- Manquehue
- Tobalaba L1-L4
- P. de Valdivia
- Baquedano L1-L5



Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad