

17<sup>a</sup> REUNIÓN INTERMEDIA  
DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE ALAMYS

3-7 de junio de 2012

# Experiencias y proyectos futuros para la obtención de ingresos accesorios a la operación

Autor: Carolina Matus Morales

Jefe Desarrollo Nuevos Negocios

Metro de Santiago de Chile





**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti



Experiencias y  
proyectos futuros para  
la obtención de  
ingresos accesorios a  
la operación

Carolina Matus Morales  
Jefe Desarrollo Nuevos Negocios  
[cmatus@metro.cl](mailto:cmatus@metro.cl)

nuestra experiencia al mundo



**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti

## Índice

**Nuestros desafíos**

**Cuánto valen nuestros Negocios Accesorios?**

**Negocio Canal de Venta**

**Conclusiones**



**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti

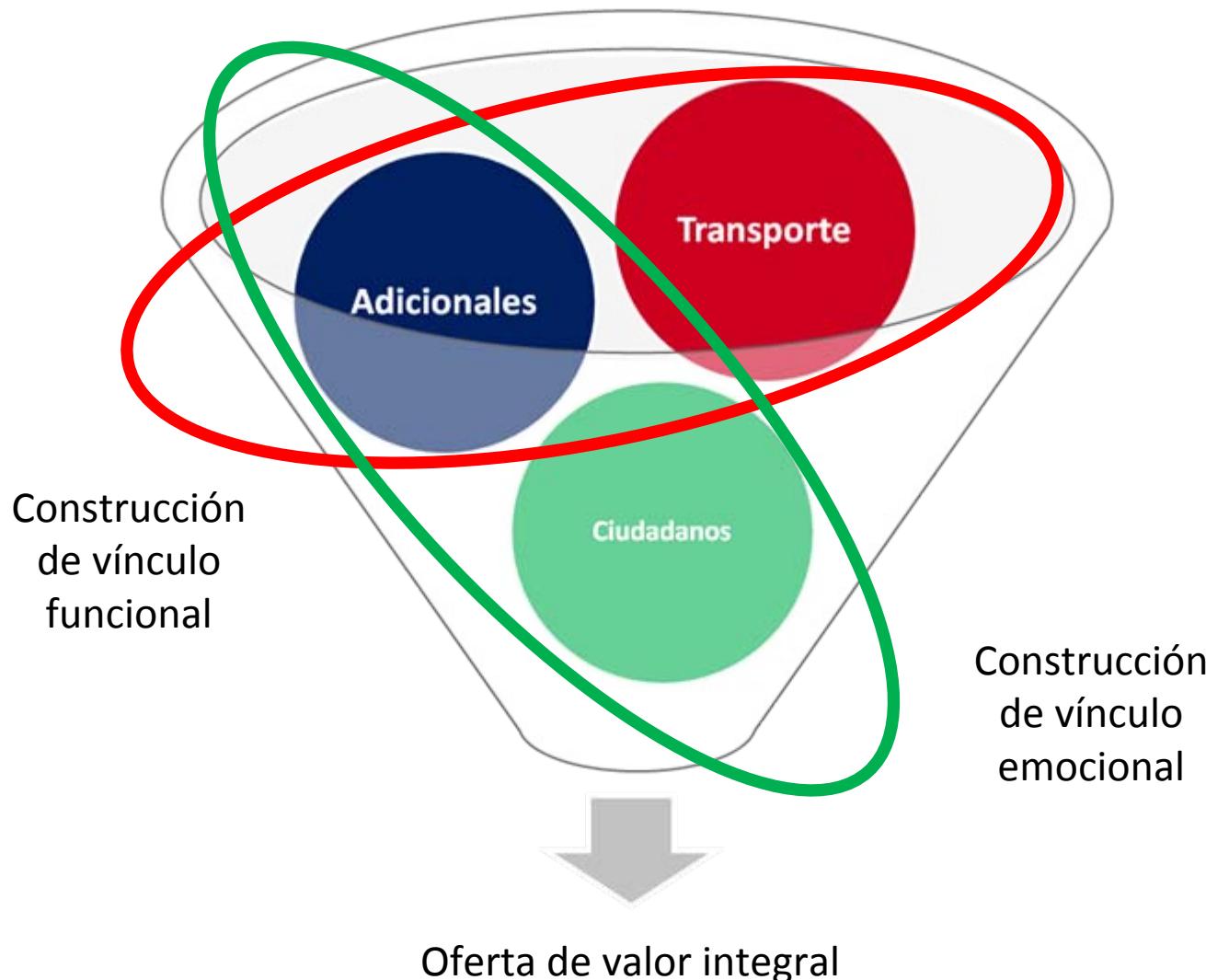
## Índice

**Nuestros desafíos**

**Cuánto valen nuestros Negocios Accesorios?**

**Negocio Canal de Venta**

**Conclusiones**



Aportan a la sustentabilidad de la empresa

Son una fuente de ingresos innovadora  
para el transporte público

La mayoría de los negocios no tarifarios, por lo  
general, tienen márgenes más altos



Debemos llevar a su **máximo potencial** los  
negocios no tarifarios.



**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti

## Índice

Nuestros desafíos

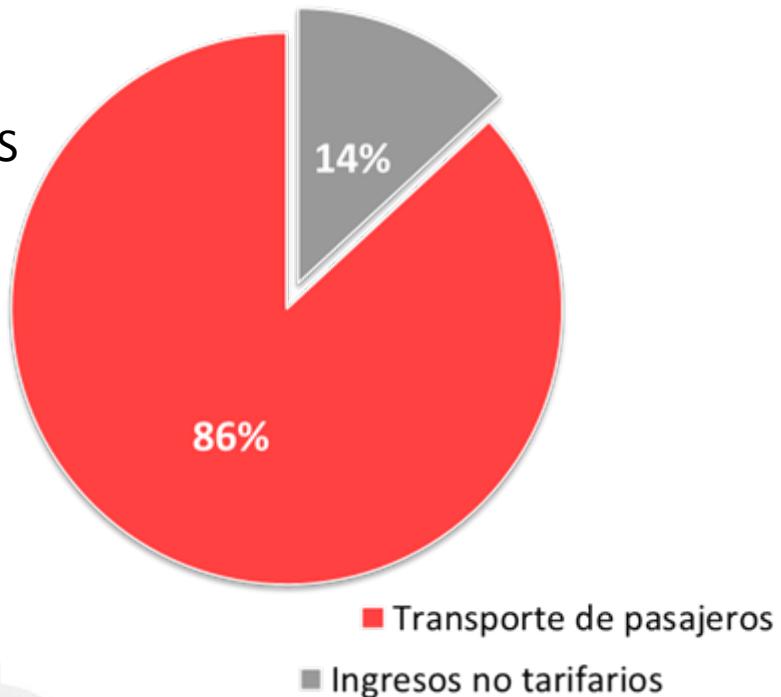
Cuánto valen nuestros Negocios Accesorios?

Negocio Canal de Venta

Conclusiones

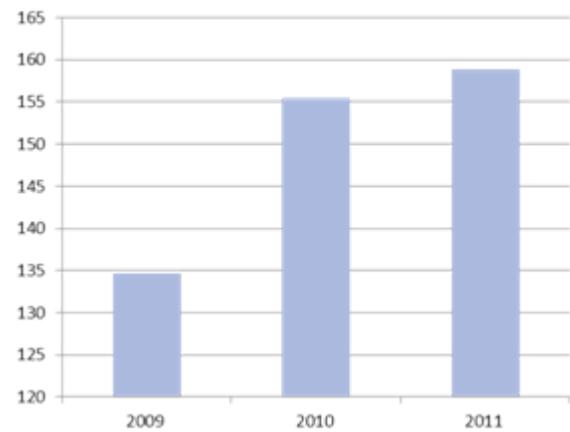
nuestra experiencia al mundo

INGRESOS  
En MMUS\$

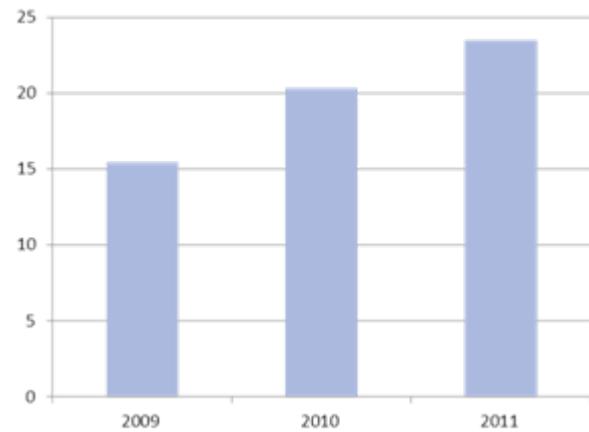


**US 69 millones / año**

EBITDA (US\$ million)

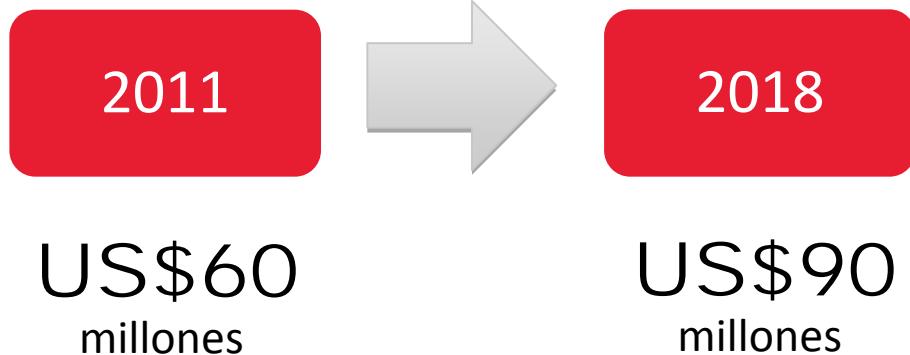


Operational Outcome (US\$ million)



*Somos uno de los pocos metros en el mundo que es capaz de **financiar completamente sus operaciones** y **pagar un tercio** de las inversiones de infraestructura.*

**Plan de Desarrollo de los Negocios No Tarifarios que alcance, a lo menos, una participación del 20% de los ingresos tarifarios proyectados a Diciembre 2018.**



Trasportamos:

**2.2** millones de pasajeros al **día**



**637** millones de pasajeros al **año**

**30'** viaje promedio

**CLIENTE = ACTIVO**

## INFRAESTRUCTURA

## KNOW-HOW

Retail

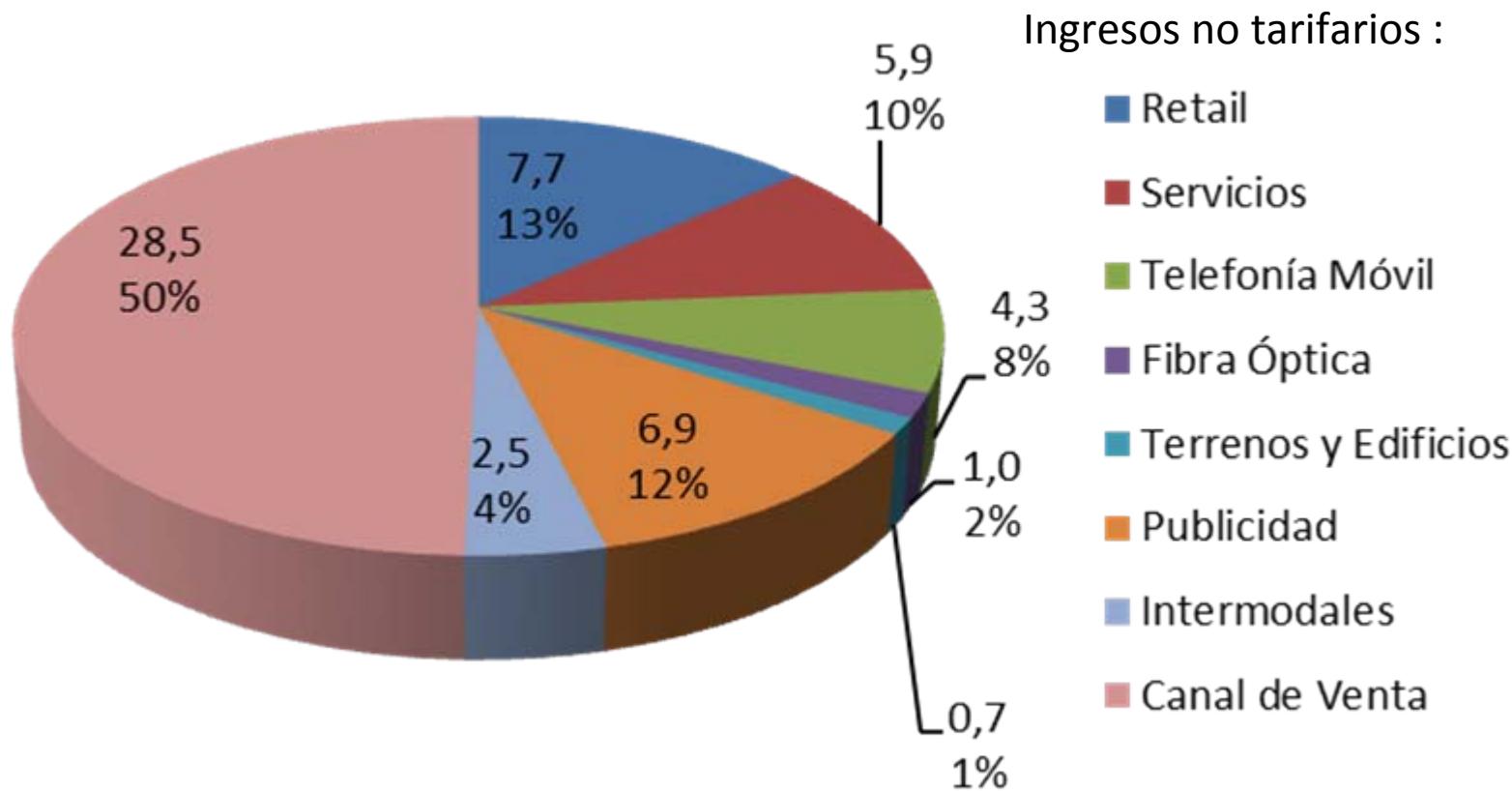
Telecomunicaciones

Publicidad

Inmobiliario (terrenos e intermodales)

Sistema de pago y recaudación

Consultorías





Cajeros  
Automáticos



Teléfonos  
públicos



Locales



Maquinas de  
Venta



Carga Móvil

**2011: MMUS\$ 7,7**



Publicidad  
estática



Trenes  
brandados



Publicidad  
dinámica



Wifi hot spots



Supermercados  
virtuales



Metro TV



Filmaciones

**2011: MMUS\$ 6,9**







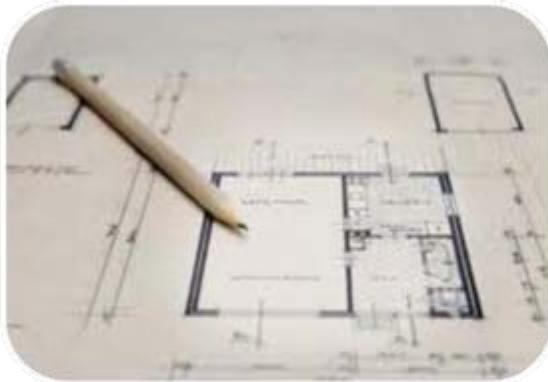
Red de  
telefonía Móvil

**2011: MMUS\$ 4,3**



Fibra óptica

**2011: MMUS\$ 1**



Terrenos



Intermodales

**2011: MMUS\$ 0,7**

**2011: MMUS\$ 2,5**



**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti

## Índice

Nuestros desafíos

Cuánto valen nuestros Negocios Accesorios?

Negocio Canal de Venta

Conclusiones

ALCANTARA

nuestra experiencia al mundo

2002

El Ministerio de Transporte de Chile encomendó a Metro de Santiago diseñar un medio de pago electrónico.

2003

Metro de Santiago crea el sistema MULTIVIA e inicia su funcionamiento con un millón y medio de tarjetas.

2007

Metro de Santiago vendió la licencia MULTIVIA para extender el medio de pago al resto del transporte público de la ciudad.

2012

**MULTIVIA sigue siendo el sistema de pago integrado de la ciudad con 25 millones de tarjetas activas. El 70% de las cargas se realizan a través de las boleterías de Metro de Santiago.**



## Seguridad

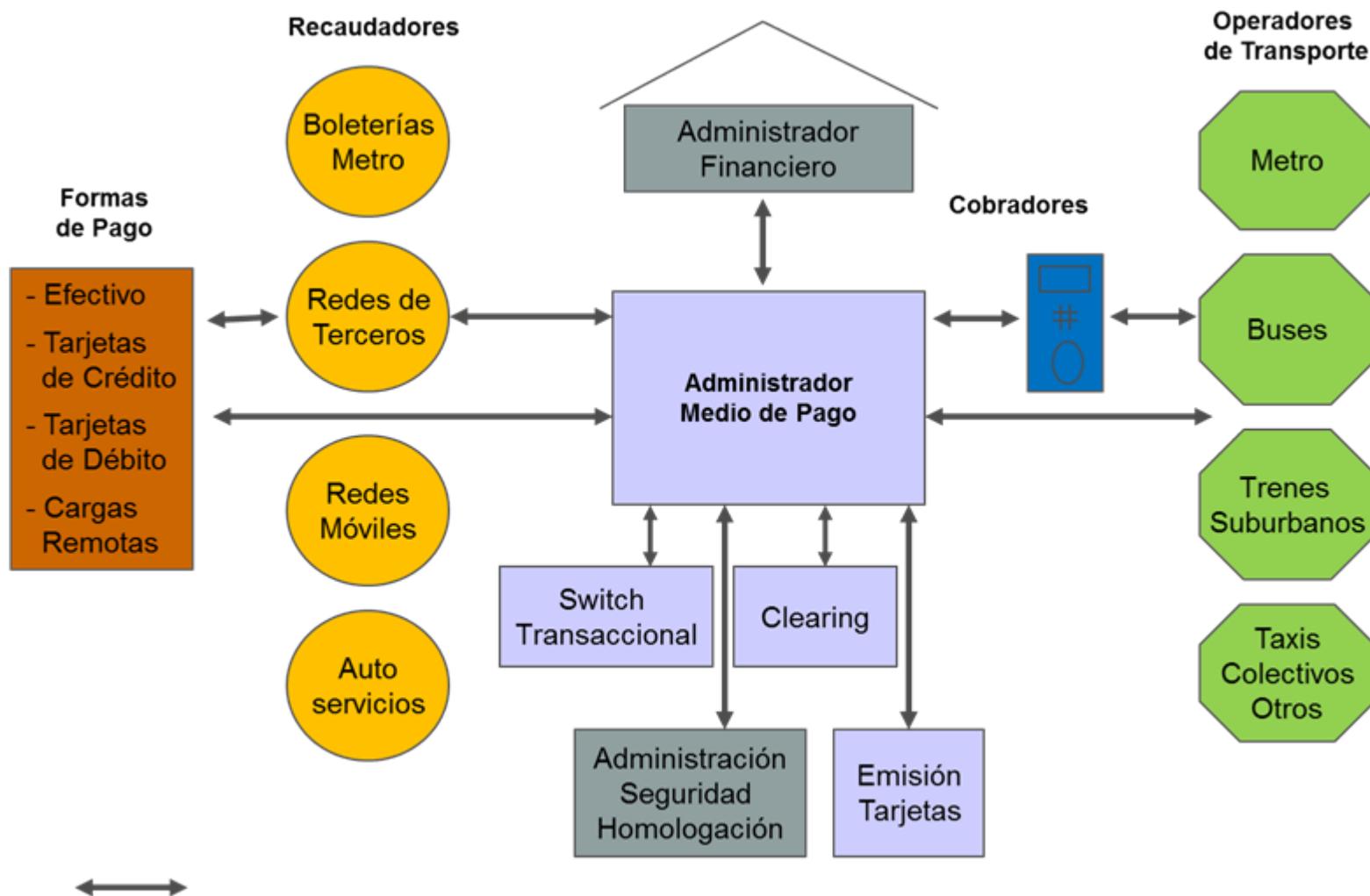
Los operadores están satisfechos con el sistema MULTIVIA gracias a la seguridad y confiabilidad de procesamiento de datos y pagos.



## Sistema probado

El sistema MULTIVIA ha sido puesto en marcha de forma exitosa en otras empresas de nuestro país, como Metro de Valparaíso, Empresa de Ferrocarriles del Estado y Biovías. Recientemente nuestra licencia fue adquirida para ser implementada en ciudad de Panamá.

# Componentes del sistema de ticketing





Autoservicio con Billetero (TOTEM BILLETERO): Permite cargar con billetes con pago exacto.



Autoservicio (TOTEM): Sólo con medios de pago electrónicos (tarjetas de casas comerciales, cargas remotas)



Autoservicio completo (MAS): Equipo de autoservicio que permite comprar tarjetas bip!, y recargas, usando efectivo (da vuelto) o tarjetas de casas comerciales.



Tarjeta electrónica sin contacto



Fijos de alto estándar (POS): Hoy en boleterías. Permite post venta (PC con antena)



Móviles (PAM): Portátiles

**2011:**  
**MMUS**  
**\$ 28,5**



**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti

## Índice

Nuestros desafíos

Cuánto valen nuestros Negocios Accesorios?

Negocio Canal de Venta

Conclusiones

nuestra experiencia al mundo

- Para los ciudadanos los metros son más que un medio de transporte
- Debemos dejar de verlos como algo anexo o un mal necesario. Hoy son lo que nos permite entregar la oferta integral de servicios que nuestros clientes demandan
- Nos permiten generar ingresos y dar sustentabilidad económica, pero también cumplir nuestro rol social
- Deben ser considerados en el diseño de los proyectos de metro
- Mientras que el transporte es un negocio de márgenes pequeños, la mayoría de estos negocios son de **márgenes altos**



**METRO**  
DE SANTIAGO  
pasa por ti



Experiencias y  
proyectos futuros para  
la obtención de  
ingresos accesorios a  
la operación

Carolina Matus Morales  
Jefe Desarrollo Nuevos Negocios  
[cmatus@metro.cl](mailto:cmatus@metro.cl)

nuestra experiencia al mundo