

Récord de escaleras mecánicas y ascensores malos: la compleja situación de Metro de Santiago

Con más de 660 millones de viajes anuales, un total de 44 estaciones presentan fallas. Destaca la Línea 5 con 19 elementos fuera de funcionamiento. Los problemas, además, alcanzan al nuevo sistema de pago con tarjetas bancarias.

Carlos Montes

Durante 2025, Metro registró 660.987.016 viajes, lo que equivale a un promedio diario de 1.810.923 desplazamientos. Esta cifra aumenta significativamente en días laborales, donde la red transporta en promedio 2,2 millones de pasajeros, mientras que los sábados la demanda alcanza cerca de 1,3 millones y en días festivos alrededor de 723 mil personas.

Este uso diario genera desgastes en los equipos, entre otros, ascensores y escaleras mecánicas. Pero durante las últimas semanas esto se ha hecho más latente y a la vista de los miles de usuarios del transporte. Así también lo denuncia Ariel López, ingeniero en Transporte y Tránsito de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) y magíster en Urbanismo de la Universidad de Chile.

Este último, quien ha sido consultor para el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, desarrolló una plataforma que permite monitorear en tiempo real todas las escaleras mecánicas y ascensores del metro. Y ahí la evidencia es elocuente.

Por ejemplo, López pudo observar que el miércoles 29 de abril, Metro de Santiago tuvo la mayor cantidad de escaleras mecánicas dañadas durante el año, totalizando 31. A principios de abril, en tanto, se registró el máximo de ascensores dañados (40).

Esta cifra, que cambia día a día, al cierre de esta edición presenta un total de 47 equipos no operativos. En el caso de las escaleras mecánicas, el número asciende a 20, mientras que los ascensores a 27.

En total, son 39 estaciones que presentan fallas. En el detalle por Línea, la 1 presenta cinco equipos con problemas, destacando la estación Universidad de Chile, que tiene un ascensor malo hace 55 días.

En el caso de las otras, la Línea 2 llega a ocho equipos con falla, donde la estación La Cisterna tiene una escalera mecánica fuera de funcionamiento hace 45 días, la Línea 3 a siete, la Línea 4 a ocho, la Línea 5 a 12 y la Línea 6 a uno.

Llamativo es el caso de la Línea 5, donde la estación Monte Tabor presenta una escalera mecánica mala hace 56 días y un ascensor hace 11 días. Además, Gruta de Lourdes tiene una escalera y un ascensor,

y Santa Ana una escalera mecánica mala hace 32 días.

“El alza se debe tanto al aumento de usuarios como a la falta de mantenimiento, ya que en abril las empresas de mantenimiento aún no estaban adjudicadas, lo que agravó el problema”, establece López.

López añade que “las lluvias y la sobrecarga por vendedores ambulantes también afectan, y cuando una escalera está dañada, más gente usa el ascensor, perjudicando a quienes realmente lo necesitan”.

Con respecto a la mantención de los equipos y máquinas, desde Metro de Santiago señalan que se realiza un mantenimiento con cuadrillas de técnicos día y noche. “Recorren toda la red, sus estaciones, y también en camionetas en superficie atendiendo distintos sectores”, detallan.

Y añaden que “trabajamos de manera permanente para asegurar la calidad del servicio, lo que incluye un plan de mantención, monitoreo y recuperación de ascensores y escaleras mecánicas en toda la red, tanto en jornada diurna como nocturna”.

“Lamentablemente el 47% de las incidencias en el transporte vertical se asocia al mal uso de ascensores y escaleras mecánicas, por lo que la empresa desarrolla campañas permanentes de concientización

para promover el correcto y seguro uso”, indican desde Metro de Santiago.

Error 402

Otro problema denunciado por diferentes usuarios, sobre todo a través de redes sociales, dice relación con el nuevo sistema Pago Ágil, en concreto dos complicaciones durante las últimas semanas.

Por un lado, el denominado Error 402, un mensaje que aparece en los torniquetes al intentar pagar, el que bloquea el acceso de la persona, y por otro, el hecho de que a muchas personas le aparecen pagos dobles en su estado de cuenta de la tarjeta de débito o crédito, es decir, se les cobra dos veces el pasaje.

López, también consejero en el Consejo Nacional de Desarrollo Territorial (CNDT), ratifica que el nuevo sistema denominado Pago Ágil no ha estado exento de polémicas.

El nuevo sistema de pago, que totaliza 5.394.453 transacciones, no es responsabilidad de Metro, sino del Ministerio de Transportes, quienes señalan que “Pago Ágil es una forma de pago que se implementó en febrero de este año y que está actualmente en período de marcha blanca, y como en toda implementación tecnológica, se pueden producir incidencias.

Efectivamente hemos detectados ciertas inconsistencias en este período y estamos trabajando para regularizarlas”.

“Debe ponerse atención en los errores, porque el sistema internamente genera error, tarjetas que tienen saldo deben colocarse varias veces dando error hasta que al final cobra, eso no es problema de la tarjeta o del saldo, sino del sistema interno que tiene metro con su proveedor tecnológico. Estos errores generan desconfianza y molestias en los pasajeros”, establece López.

A esto se suman una serie de accesos cerrados. López establece que se trata de una disposición interna, “que a mi juicio es súper peligrosa, porque cada estación tiene la cantidad y tamaño de accesos suficientes para poder ser evacuada en caso de emergencia. Cuando se cierran accesos o se mantienen a medio cerrar, se restringe la capacidad de evacuación, y eso es peligroso y contraviene la normativa internacional NFPA 130”.

“Cuando hay una emergencia es muy rápida, y en las estaciones tienen poca gente, no todos tienen las llaves, si la gente se agolpa intentando salir contra un acceso cerrado, y la presión de la estampida (o el humo) son un peligro, y Metro lo sabe, no obstante pareciera no importarles”, finaliza López. ●



► El uso diario genera desgastes en equipos como ascensores y escaleras mecánicas.