

TRANSACCIONES CON TARJETAS MASTERCARD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA

PREGUNTAS FRECUENTES

Septiembre 2026



Este documento presenta, de forma sencilla, cómo funcionan los pagos con tarjetas Mastercard sin contacto en el sistema de transporte urbano de la ciudad de Guatemala. Incluye respuestas a preguntas frecuentes sobre el uso de la tarjeta, tarifas, flujo de transacción, recobros y características generales del modelo, de manera que el proceso pueda comprenderse sin necesidad de conocimientos técnicos.

1. ¿Se puede pagar con tarjeta Mastercard en el sistema de transporte urbano en Guatemala?

Desde septiembre de 2021, la Municipalidad de Guatemala y Mastercard habilitaron el pago sin contacto en el sistema Transmetro, permitiendo a los usuarios pagar su viaje utilizando tarjetas Mastercard de débito, crédito o prepago con tecnología contactless. También pueden utilizar dispositivos móviles o billeteras digitales compatibles con pagos sin contacto.

Con esta modalidad, el usuario no necesita adquirir una Tarjeta Ciudadana ni utilizar efectivo para ingresar al sistema. Basta con acercar la tarjeta o dispositivo habilitado al lector ubicado en el molinete de acceso.

2. ¿Cuáles son las tarifas que se cobran para los diferentes métodos de transporte urbano en la ciudad de Guatemala?

Medio de transporte	Tarifa
Transmetro servicio regular	Q1.00
Transmetro servicio expreso/directo	Q2.00

El sistema también utiliza la **Tarjeta Ciudadana** como mecanismo de pago recargable para Transmetro y TuBus.

3. ¿Cuál es el flujo de una transacción en transporte urbano de Guatemala con tarjetas Mastercard?

- El usuario acerca su tarjeta Mastercard sin contacto o dispositivo móvil al lector del molinete.
- El sistema valida la credencial de pago y autoriza el acceso.
- La transacción se procesa electrónicamente a través de la infraestructura de recaudo del operador de transporte y los participantes del ecosistema de pagos.
- El cargo correspondiente aparece posteriormente en el estado de cuenta del tarjetahabiente. Las transacciones de Transmetro se reflejan de manera consolidada en el estado de cuenta.

4. ¿Qué ocurre cuando un usuario pasa su tarjeta por la terminal y no tiene saldo?

El sistema de Transmetro recopila todos los viajes que realiza el tarjetahabiente durante el día y los consolida en un único cobro por la noche o incluso un par de días después. Por este motivo, se verá reflejado en la banca en línea un solo cargo diario acumulado en lugar de múltiples notificaciones individuales por cada vez que pasa por el molinete.

5. ¿Cuál es el proceso de recobro?

El recobro aplica cuando, después de utilizar el transporte, no es posible completar el cobro correspondiente al viaje o al saldo acumulado. Este proceso permite recuperar la deuda pendiente antes de que la tarjeta pueda volver a utilizarse en el sistema. Como medida de control, las tarjetas con deuda pendiente ingresan a una lista de bloqueo administrada por el operador de transporte, lo que evita que el usuario realice nuevos viajes hasta que el saldo adeudado sea recuperado. Sin embargo, como se explicó anteriormente, el monto máximo de agregación ayuda a minimizar este riesgo y a controlar la exposición durante el periodo de uso.

La tarjeta saldrá de la lista de bloqueo tan pronto como el usuario tenga saldo disponible y se logre recuperar la deuda pendiente.

Existen dos métodos de recobro para el saldo pendiente de los viajes:

- Si el cliente tiene saldo pendiente e intenta realizar un viaje, el acceso será denegado al momento de hacer el toque en la terminal. No obstante, ese intento activará una nueva autorización para validar el saldo y realizar el recobro. Si la autorización es aprobada, la tarjeta saldrá de la lista de bloqueo; de lo contrario, mantendrá el saldo pendiente y no podrá ingresar.
- Existe un proceso de recobro automático que viaja como autorización en línea y se realiza de forma recurrente desde el día en que la transacción no pudo ser autorizada. En total, se realizan hasta tres intentos de cobro.

6. Generalidades de las transacciones de transporte público en Guatemala

- Pago sin contacto con tarjetas Mastercard.
- Aceptación de tarjetas de crédito, débito y prepago.
- Compatibilidad con billeteras digitales y dispositivos móviles habilitados para NFC.
- Integración con el sistema de molinetes de acceso de Transmetro.
- Alternativa al uso de Tarjeta Ciudadana y al efectivo.

7. ¿Con qué herramienta o dispositivo puede pagar el usuario?

El usuario puede pagar utilizando:

- Tarjetas Mastercard de crédito.
- Tarjetas Mastercard de débito.
- Tarjetas Mastercard prepago.
- Teléfonos móviles con billeteras digitales habilitadas.

8. Dispositivos wearables compatibles con pagos sin contacto (por ejemplo, relojes inteligentes). ¿Es usual el modelo de agregación? ¿En qué otros países o ciudades se ha implementado?

Las soluciones de pago abiertos (Open Loop Transit) utilizando tarjetas bancarias contactless son ampliamente utilizadas en ciudades alrededor del mundo.

Algunos ejemplos incluyen:

- Londres
- Singapur

- Nueva York
- Chicago
- Sídney
- Panamá
- Guatemala (Transmetro)

9. Estas iniciativas permiten que los usuarios utilicen directamente sus medios de pago bancarios sin necesidad de adquirir una tarjeta específica de transporte. ¿Qué diferencia el modelo de agregación de otros modelos y cuál es su valor agregado?

El principal valor agregado es que el usuario puede utilizar una tarjeta bancaria ya existente en lugar de comprar, administrar o recargar una tarjeta de transporte dedicada.

Entre los beneficios se encuentran:

- Mayor conveniencia para residentes y turistas.
- Reducción del uso de efectivo.
- Menor dependencia de puntos físicos de recarga.
- Mayor seguridad.
- Experiencia de viaje más rápida y sencilla.

10. ¿Puede Mastercard elegir un modelo diferente al de agregación? ¿Quién determina este modelo?

El modelo operativo y tarifario del transporte público es definido por la autoridad de transporte y el operador responsable del recaudo electrónico.

Mastercard proporciona la red de pagos y la aceptación de credenciales bancarias, pero las decisiones relacionadas con integración tarifaria, reglas de negocio, tarifas, validaciones y arquitectura de recaudo corresponden al operador de transporte y a sus proveedores tecnológicos. Esta misma lógica aplica en implementaciones similares de transporte urbano alrededor del mundo.

11. ¿Cuáles son los componentes del sistema de transporte y qué hace cada uno?

Componentes Sistemas de Transporte Público

