

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

PREGUNTAS FRECUENTES

Agosto 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 Panamá. 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 Panamá?

En enero de 2023, se implementaron pagos digitales con tarjetas Mastercard de débito y crédito sin contacto en un torniquete por estación del Metro de Panamá. En septiembre de 2026, se prevé incorporar esta funcionalidad a todos los torniquetes de acceso al Metro y al sistema de buses de la ciudad, ampliando las opciones de pago disponibles para los usuarios del transporte público en Panamá.

Con esta tecnología de pago sin contacto, no es necesario insertar la tarjeta de crédito o débito ni ingresar códigos de seguridad para validar la transacción. Los usuarios que no utilicen esta alternativa podrán continuar usando su tarjeta de transporte para acceder al sistema.

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

Para conocer el detalle actualizado de las tarifas aplicables a cada medio de transporte, se recomienda consultar directamente las páginas oficiales de Metro de Panamá y MiBus, donde se publica la información vigente para los usuarios:

- **Metro de Panamá:** <https://www.elmetrodepanama.com/preguntas-frecuentes-2/>
- **MiBus:** <https://www.mibus.com.pa/guia-del-usuario/>

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

Metro de Panamá, MiBus y su proveedor tecnológico, SONDA, implementaron el modelo de agregación para el pago sin contacto en transporte público. Este modelo pospago permite habilitar cálculos de tarifas complejas y la integración de distintos medios de transporte, por ejemplo, cuando se combina una tarifa de bus a metro o viceversa.

- En transporte público, debido a la necesidad de rapidez y a la posible falta de conectividad estable, se utiliza la autorización diferida en línea. Esto significa que se realizan ciertas validaciones entre la tarjeta y el lector y, si son exitosas, el usuario puede ingresar al sistema de transporte.
- Una vez existe conexión, en el modelo de agregación de tránsito, el *back office* de tránsito envía a los emisores, a través del adquirente, una preautorización por un monto nominal. En Panamá, estos montos de preautorización varían dependiendo del medio de transporte. *Ver pregunta No. 2 para mayor detalle.*
- Si el emisor aprueba la preautorización, el tarjetahabiente puede continuar viajando durante el día hasta el cierre del ciclo o hasta alcanzar el *monto máximo de agregación de tránsito**, lo que ocurra primero. El emisor no recibirá solicitudes adicionales de autorización durante ese ciclo.
- Al final del ciclo, o cuando se alcanza el *monto máximo de agregación de tránsito**, el sistema *back office* de tránsito calcula la tarifa total adeudada y envía esta información al adquirente

para incluirla en el archivo de compensación, es decir, el monto final que debe ser debitado al usuario.

- Si el emisor aprobó la preautorización, deberá compensar la operación por el monto informado en el archivo de compensación, hasta el *monto máximo de agregación de tránsito**.

**Nota: el monto máximo de agregación debe validarse con SONDA y los operadores de transporte antes de compartir cifras definitivas con clientes.*

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

Si el tarjetahabiente no tiene saldo disponible al momento en que se envía la preautorización, el emisor la declinará y el usuario no podrá ingresar al sistema de transporte. El objetivo de esta preautorización es confirmar que el tarjetahabiente cuenta con fondos suficientes para cubrir, como mínimo, el primer viaje del día. Este modelo ayuda a disminuir el riesgo de sobregiro frente a otros esquemas que solo verifican la existencia de la cuenta, ya que permite realizar una retención preventiva y restringir temporalmente el uso de la tarjeta en el sistema de transporte hasta recuperar el saldo pendiente.

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 Panamá

- Tarifa fija
- Modelo de agregación de viajes (*Pay as You Go*)
- Periodo de agregación de un día
- Preautorización en línea diferida después del primer viaje del día

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

El usuario puede pagar con tarjetas Mastercard de débito, crédito o prepago, así como con dispositivos móviles habilitados para pagos sin contacto.

8. ¿Es usual el modelo de agregación? ¿En qué otros países o ciudades se ha implementado?

Este modelo se habilita cuando se requiere mayor complejidad en el cálculo de la tarifa, a diferencia del modelo *retail like*, en el que el valor de cada viaje es conocido y no depende de factores como horario, tipo de medio de transporte o distancia, entre otros.

Este modelo está operativo en ciudades como Londres y Singapur.

9. ¿Qué diferencia el modelo de agregación de otros modelos y cuál es su valor agregado?

El modelo *retail like* también utiliza autorización diferida en línea, pero envía una solicitud de autorización al emisor por cada toque o viaje. Por lo tanto, cada viaje tendrá una solicitud de autorización y, si se aprueba, un registro de compensación por un monto fijo.

Cuando el operador de transporte utiliza, o planea utilizar, tarifas basadas en tiempo, distancia o integración entre diferentes medios de transporte, el monto de la transacción no se conoce al momento del toque de la tarjeta. En estos casos, se requiere el modelo de agregación.

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

El modelo de cálculo de tarifa se determina entre la autoridad u operador de transporte y la empresa tecnológica que habilita el recaudo electrónico de tarifa. Como se explicó anteriormente, esta decisión depende de variables como la posibilidad de integrar la tarifa entre varios medios de transporte.

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

