

### **¿Qué es un ORCEN?**

Significa Operador de Recarga En la Nube. Y es un operador que entrega un canal de compra de cargas para las tarjetas bip! o las cuentas QR que existan en el mercado, entregando otro canal de compra para que puedas viajar en Bus, Metro y Tren Alameda-Nos.

### **¿Por qué medios puedo acceder a carga mi tarjeta o cuenta QR?**

Puedes hacerlo a través de la APP de Metro ó en [www.metro.cl](http://www.metro.cl)

### **¿Dónde puedo acceder a las APP de Metro?**

Está disponibles en Google Play Store, Apple store

### **¿Este método de carga para que medios de acceso sirve?**

Este canal de carga sirve para efectuar cargas remotas para tarjetas físicas (aplica cualquier beneficio, como TNE y Tarjetas Adulto Mayor) o en tarjetas digitales (QR) de usuarios ya creados en las APP de Red, Mercado Pago, entre otros. Considerar que en las tarjetas digitales sólo aplica pago de pasaje completo (no aplica beneficio estudiantil o adulto mayor)

### **¿Las cargas generadas por ORCEN METRO, son en línea?**

Si, las cargas realizadas por este medio se reflejan de inmediato en la tarjeta o aplicación.

### **¿Estas cargas también se activan en un tótem o en máquinas de carga de Líneas Automáticas?**

Toda carga realizada a tarjetas físicas, como TNE, tarjetas adulto Mayor, Bip portador, deben ser habilitadas en un tótem o maquinas de autoservicio ubicadas en la red de Metro. Para las cargas generadas a tu cuenta QR, sólo debes generar el código QR desde tu APP en uso y acercar el celular al lector.

### **¿Hasta dónde es responsable ORCEN METRO con mi carga?**

Al ser un canal de compra, ORCEN METRO es responsable sólo de la adquisición de la carga, la generación del QR para el viaje es responsabilidad de la APP que tengas en uso. en el caso de tener una tarjeta física, el usuario es responsable de su uso y cuidado.

### **¿Qué hago en caso de no poder generar QR?**

La responsabilidad de generar QR es de cada APP. en ese sentido deben generar una consulta a los canales de atención de cada APP.

### **¿Qué hago en caso de que mi carga no está disponible en mi cuenta QR o tarjeta?**

Debe canalizar su requerimiento a través de los canales formales de Metro de Santiago: [www.metro.cl/sr](http://www.metro.cl/sr) Call center 600 600 92 92 o bien mediante la Aplicación para teléfonos de Metro. o en oficinas de atención Metro, ubicadas en Metro Cal y Canto L2, Estación Plaza Egaña L3, Estación Baquedano L5.

### **¿Qué hago en caso de tener problemas en el uso de mi cuenta QR o tarjeta física en los validadores de Metro o buses?**

Debe canalizar su requerimiento a través de los canales formales de Tarjeta Bip!, ya sea en [www.tarjetabip.cl](http://www.tarjetabip.cl), el Call center 800 73 00 73 y/o al 600 730 00 73 (opción 2) o en cualquiera de las Oficinas de Servicio al Cliente de Tarjeta Bip! publicadas en el sitio web mencionado.

### **¿Las cargas y usos del QR y tarjetas físicas tienen normativa?**

Si, están normado por el procedimiento de uso tarjeta bip! y sus actualizaciones y anexos. Dicha información está publicada en [www.tarjetabip.cl](http://www.tarjetabip.cl)

### **¿Dónde puedo revisar las cargas y movimientos generados en mi tarjeta digital o física?**

Los movimientos los puedes revisar en <http://pocae.tstgo.cl/PortalCAE-WAR-MODULE/>

Para el caso de las cargas QR en la APP de Metro.

**¿En la APP de Metro tengo el beneficio de DALE QR?**

No, ese es un beneficio de la APP de RED de Ministerio de Transporte y de la APP de Banco Estado.

**¿Al realizar una recarga digital, ya sea utilizando una tarjeta física o mediante cuenta QR, recibo un voucher de la transacción?**

Si, el voucher se envía al correo electrónico registrado al momento de realizar la operación de recarga.