

# CONCESIÓN RUTA 5 TRAMO TALCA CHILLÁN

SEPTIEMBRE 2023

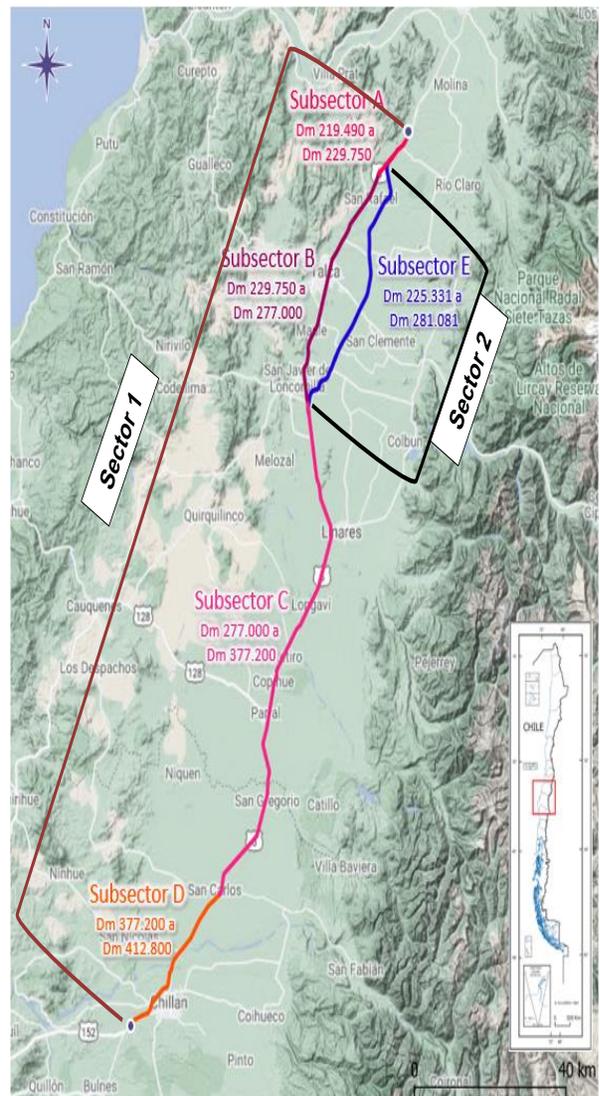
## 1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Concesión Ruta 5 Tramo Talca – Chillán.
Tipología del Contrato	Infraestructura Vial Interurbana.
Mandante del Contrato	Dirección General de Concesiones – MOP.
Emplazamiento del Proyecto	<b>Región de Maule:</b> Comunas de Río Claro, San Rafael, Pelarco, Talca y Maule, en la provincia de Talca; de San Javier, Villa Alegre, Yerbos Buenas, Linares, Longaví, Retiro y Parral, en la provincia de Linares. <b>Región de Ñuble:</b> Niquén, San Carlos y San Nicolás, en la provincia de Punilla; y de Chillán y Chillán Viejo, en la provincia de Diguillín.
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 19.180.000 / MM USD 804
Superficie del Proyecto	Sector 1 Troncal Km. 219,490 a km. 412,800 (193,31 kilómetros de longitud) Sector 2 Baipás Talca Km. 225,400 a Km.281,200 (55,8 kilómetros de longitud) Con un total de 249,11 kilómetros.
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Survias Maule -Ñuble S.A.
Accionistas del Concesionario	60% CRCC Intern. Investment Co. 40% CHINA RAILWAY Construction Corporation (International) Limited.
Decreto de Adjudicación	Decreto Supremo MOP N°5 de 07-01-2021, publicado en el Diario Oficial el 13-03-2021.
Plazo de la Concesión	Plazo Variable cuando el VPI ≥ ITC con un máximo igual a 384 meses (32 años).
Inicio de Ejecución de las Obras	"No se han iniciado obras del Proyecto de Ingeniería de Detalle".
Puesta en Servicio Provisoria de las Obras	<b>PSP FASE 1 Obras Preexistentes:</b> 01.04.2021 a las 00:00 horas por Resolución DGC (E) N°0816 de 31-03-2021.
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	-----
Término de la Concesión	Plazo Máximo 13 de marzo del 2053 a las 24:00 hrs.
Inspector Fiscal Titular	Ing. Ricardo Oyarzo Cárcamo.
Inspector Fiscal Suplente	Ing. Civil Lester Poblete Godoy.
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción y Explotación	Consortio Creaxion Ingenieros Consultores S.A. / Gauss S.A./ MAB Ingeniería de Valor S.A.
Modificaciones al Contrato	No hay a la fecha.
Estado de Calificación Ambiental del Proyecto	El SEA, resuelve que, la "Construcción de nuevos puentes en subsectores C y D del sector 1 – Ruta 5 Sur" se encuentra obligado a someterse al SEIA en forma previa a su ejecución. Respecto al pronunciamiento de consulta de pertinencia proyecto "Obras de Ampliación de Terceras Pistas subsector D del sector 1-R5 Sur, el SEA, concluye a través de Res. Exenta digital N°20221610135 del 13/03/2022 que no requiere ingresar obligatoriamente al SEIA en forma previa a su ejecución.  Con respecto al Baipás Sector 2, Subsector E, la S.C. presenta informe de análisis de ingreso al SEIA, siendo aprobado por la IF y proceder la elaboración de un E.I.A. y/o D.I.A., y según sea el caso, ingreso al SEIA. Proceso debería iniciar 30 días después de aprobado el PID Sector 2 (Baipás Talca), conforme al numeral 1.9.1.2 de las BALI, para revisión y aprobación. La SC contrato a Empresa AP Ecology SpA. para la realización de dicho EIA.
Subsidios	No hay.
Página Web de la Concesión	<a href="https://www.survias.cl/">https://www.survias.cl/</a>

## 2.- UBICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto consiste en el mejoramiento de la Ruta 5 entre las ciudades de Talca y Chillán que se desarrolla aproximadamente entre el km 219,49 (sector norte comuna de Río Claro) y el km 412,80 (sector sur de comuna Chillán Viejo), con una extensión aproximada de 193,31 km más la proyección de 55,8 km. que corresponderá al baipás Talca, lo que representa un total de 249,11 km para un trazado que comprende las Regiones de Maule y Ñuble.

La obra incluye el desarrollo de estructuras como puentes, pasos FFCC, enlaces, retornos, atravesos y pasarelas. Además, considera la incorporación de un baipás con una extensión aproximada de 55,8 km para una velocidad de diseño de 120 km/h (bidireccional con dos pistas por sentido). Está prevista la ampliación a terceras pistas en el sector entre las inmediaciones de San Carlos y Chillán Viejo, rehabilitación de calzadas existentes, rectificaciones de curvas y pendientes para velocidad de 120 km/hr, rehabilitación de nuevos puentes, enlaces, pasarelas, atravesos, retornos, calles de servicio y la implementación progresiva de un Sistema de Cobro mediante Pórticos de telepeaje en todo su trazado tipo Free Flow.



### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

La Segunda Concesión Ruta 5 Tramo Talca-Chillán recorre las comunas de Río Claro, San Rafael, Pelarco, Talca y Maule, en la Provincia de Talca; de San Javier, Villa Alegre, Yerbabuenas, Linares, Longaví, Retiro y Parral, en la Provincia de Linares, en la Región del Maule. En tanto, en la Región de Ñuble considera las comunas de Ñiquén, San Carlos y San Nicolás, en la Provincia de Punilla; y de Chillán y Chillán Viejo, en la Provincia de Diguillín.

La concesión de la Ruta 5, considera entre otras obras, 30 km de ampliación con terceras pistas (vía troncal en tramo entre las comunas de San Carlos y Chillán Viejo), además de la construcción de 12 enlances, 3 atravesos, 2 retornos, 39 km de calles de servicios en diversos sectores, 39 km de ciclovías y 32 pasarelas peatonales con sus respectivos paraderos de buses y 19 puentes nuevos. A lo anterior se suman obras de iluminación, paisajismo, bahías de paraderos de buses y aceras peatonales, paneles de mensajería variable, actualización de los sistemas de seguridad vial, rectificación de curvas y pendientes para una velocidad de proyecto de 120 km/h con restricciones puntuales, y dos (2) nuevas áreas de servicio.

Respecto al mejoramiento de estructuras preexistentes se intervendrán 9 enlances, 9 atravesos y 12 puentes y se rehabilitarán 44 pasarelas (accesibilidad universal) con sus respectivos paraderos.

Se considera un Bypass para la ciudad de Talca desplazado hacia el oriente de la actual Ruta 5, que tendrá un diseño de doble calzada por sentido de tránsito, y atravesará las comunas de San Rafael, Pelarco, Talca, Maule, San Javier y Villa Alegre, en la Región del Maule. Entre las estructuras que se desarrollarán en ese tramo, se considera un nuevo puente sobre el Río Maule de 1,3 kilómetros de longitud, 7 puentes, 13 enlances, 6 atravesos, 1 pasarela y soluciones peatonales en los enlances con sus respectivos paraderos de buses. También se incluyen: una nueva área de Control Policial, obras de seguridad vial, iluminación, paisajismo, calles de servicio y una nueva Área de Servicios Generales y de Atención de Emergencias.

Para el sistema de cobro de peajes, se considera la implementación paulatina de un sistema Free Flow Multi Lane, lo que permitirá a los usuarios ahorrar tiempos de desplazamiento, sin detenciones.

El contrato también incluye la operación y conservación rutinaria, periódica y mayor entre los kilómetros 219,5 a 412,8 de la Ruta 5, durante toda su vigencia, a excepción del subsector B (San Rafael - San Javier) que considera su mantenimiento hasta el mes 120 desde la fecha de Publicación del contrato o hasta la PSP de la Totalidad de las Obras o Fase 3, quedando este tramo excluido desde esa fecha del Contrato de Concesión. Los proyectos de infraestructura vial, considera los siguientes Sectores y Subsectores:

Sector	Subsector	Descripción	Dm inicio – Dm fin aproximadamente	Longitud (km)
1	A	Inicio Concesión – San Rafael	219.490 – 229.750	10,26
	B	San Rafael – San Javier	229.750 – 277.000	47,25
	C	San Javier – Sur de San Carlos	277.000 – 377.200	100,2
	D	Sur de San Carlos – Fin Concesión	377.200 – 412.800	35,6
2	E	Bypass Talca	225.400 – 281.200	55,8

### 4.- PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

Las principales obras que abarca la concesión se resumen como sigue:

#### a) Troncal Ruta 5: Obras de Rehabilitación.

- Rectificación de curvas y pendientes para una velocidad de 120 km/hr con restricciones puntuales.
- Rehabilitación de Pavimentos.
- Actualización de la señalización, demarcación y sistema de contención de acuerdo con la normativa vigente, incluyendo señalización variable.
- Rehabilitación de 9 enlances, 9 atravesos y 12 puentes preexistentes.
- Rehabilitación de 44 pasarelas con sus respectivos paraderos (accesibilidad universal y adecuación a terceras pistas).
- Ampliación y remodelación de 3 Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias preexistentes.
- Rehabilitación y obras nuevas de saneamiento.
- Ampliación de bermas y sobreechamientos de plataforma.
- Ensanche de Áreas de Detención para Teléfonos S.O.S.

#### b) Troncal Ruta 5. Nuevas Obras.

- 30 km de ampliación a terceras pistas (Tramos comprendidos entre los Dm 377.200-401.000 y 407.000-412.800).
- 12 enlances, 3 atravesos y 2 retornos.
- 39 km de calles de servicio.
- Mejoramiento de 36 km de calles de servicio preexistentes.
- 32 pasarelas peatonales con sus respectivos paraderos.
- 19 puentes.
- Obras de paisajismo.
- 39 km de ciclovías aproximadamente.
- 13 zonas de cobros que incluyen pagos mediante sistema de telepeaje.
- Construcción 3 Áreas Servicios Generales y Atención de Emergencias (2 solo para transportistas y cargas peligrosas).
- Construcción Plaza de Pesaje fija con dos estaciones que permita controlar los pesos máximos y dimensiones de los vehículos en ambos sentidos del tránsito de la Ruta 5.

#### c) Bypass Talca (Norte km 225,4 y Sur km 281,2 - Ruta 5).

Esta obra contempla el desarrollo de una autopista de doble calzada de aproximadamente 55,8 km de longitud para una velocidad de diseño de 120 km/hr., con las siguientes obras:

- 8 puentes. Incluye un nuevo puente sobre Río Maule de 1.300 m de longitud aproximada.
- 13 enlances (Todos con solución peatonal y paraderos).
- 6 atravesos.
- 1 pasarela peatonal con su respectivo paradero.
- 5 km de calles de servicio.



### 5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO DEL BAIPÁS

Esta obra tiene por objetivo mejorar los niveles de servicios de la infraestructura, atendido los cambios que se han generado en el territorio y el sistema de actividades que lo componen. Estas obras beneficiarán a las comunidades de Río Claro, San Rafael, Pelarco, Talca, Maule, San Javier y Villa Alegre, y entre sus principales beneficios podemos indicar:

- Genera capacidad vial en atención a los niveles de tránsito que presenta este sector.
- Permite minimizar las fricciones entre la ruta 5 y las dinámicas propias de la zona urbana de Talca.
- Mejora las actuales condiciones de servicio y seguridad de tránsito.
- Permitirá que el trazado actual pase a servir principalmente los flujos locales, mitigando así el impacto que los camiones y flujos de larga distancia generan sobre la población del entorno de la vía actual. Es decir, permitirá descongestionar la ruta 5 actual de las comunas de San Rafael, Talca, Maule y San Javier.
- Permite generar una red estratégica más robusta en casos de emergencias particularmente con la construcción de un nuevo puente sobre el río Maule, dando mayor resiliencia a la red. Es decir, aumenta la infraestructura crítica y la capacidad de la vía de contener, responder, rehabilitar y afrontar condiciones desfavorables como catástrofes naturales que pudiesen producir, por ejemplo, suspensiones temporales de la operación.
- Permitirá la evacuación del tránsito de camiones pesados de paso internacional Pehuenche a través de Ruta 5.
- Disminuirá tiempos de viajes. Si bien la longitud del baipás es superior el tiempo de viaje es menor debido a que el baipás permitirá circular a una mayor velocidad.
- Mejora de la conectividad y del concepto de ruta 5 como eje estructurante del territorio nacional.
- Con este nuevo trazado, se proyecta generar una red de transporte segura y resiliente, que mejorará la conectividad y desarrollo del país.

### 6.- SERVICIOS

Los servicios que contempla el contrato de concesión son:

- Servicio de Conservación, Mantención, Reparación y Operación de las Obras.
- Gestión de Tráfico.
- Centro de Control.
- Funcionamiento y Operación del Área de Atención de Emergencias.
- Servicio de Asistencia en Ruta permanente.
- Servicio de Atención a Usuarios.
- Servicios de Áreas de Estacionamiento de Camiones y de atención de emergencias.
- 2 Áreas de Servicios Generales (Cargas Peligrosas, solo Transportistas) Km. 300.000 aprox. Lado Oriente y Poniente de la ruta.

### 7.- HECHOS RELEVANTES DEL CONTRATO DE CONCESION.

A la fecha se ha dado cumplimiento a las exigencias administrativas establecidas en las Bases de Licitación, permitiendo la operación del contrato de Concesión, tanto la explotación de las Obras Prexistentes del sector 1 de la Concesión.

El desarrollo de los hechos relevantes está contenido en el punto f) HECHOS RELEVANTES, en la penúltima hoja del presente informe.

También se continúa con la elaboración del Proyecto de Ingeniería de Detalle PID. Al mes de septiembre 2023, el estatus de los PID de las nuevas obras es el siguiente: "Proyecto Vial Sector 1 Subsector A y C Versión M, "Proyecto Vial Sector 1 Subsectores B y D Versión J, "Otros Proyectos Sector 1 Subsector A y C Versión I", "Otros

proyectos Sector 1 Subsector B y D Versión I" y "Proyecto Vial Sector 2 Subsector E Versión I y Otros Proyectos Sector 2 Subsector E Versión G".

Además, se encuentra operativo el PID Sistema de Cobro a implementar en Fase 1, desde mediados de septiembre 2022, manteniéndose hasta el mes 79 o a partir de la primera "Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las Obras del Sector 1".

Las tarifas vigentes que fueron actualizadas a partir del 01 de julio de 2023 y para el resto de este año son las siguientes:

Clase de Vehículo	Tipo Vehículo	Tarifas Vigente		Tarifa 1° Sem. 2023		Tarifa año 2022	
		Troncal Normal	Lateral	Troncal Normal	Lateral	Troncal Normal	Lateral
Motos, cuatrimotos y motonetas.	1	\$800	\$200	\$800	\$200	\$700	\$200
Autos y camionetas.	2	\$2.800	\$700	\$2.600	\$700	\$2.400	\$600
Autos con remolques y camionetas con remolque.	3	\$4.200	\$1.100	\$3.900	\$1.000	\$3.700	\$900
Buses de dos ejes y casas rodantes.	4	\$5.000	\$1.300	\$4.700	\$1.200	\$4.400	\$1.100
Camiones de dos ejes, maquinaria agrícola y maquinaria de construcción de dos ejes.	5	\$5.000	\$1.300	\$4.700	\$1.200	\$4.400	\$1.100
Buses de más de dos ejes.	6	\$9.000	\$2.200	\$8.400	\$2.100	\$7.800	\$2.000
Camiones de más de dos ejes, maquinaria agrícola de dos ejes, maquinaria de construcción de más de dos ejes y vehículos con sobredimensión.	7	\$9.000	\$2.200	\$8.400	\$2.100	\$7.800	\$2.000

### 8.- AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DE DETALLE (PID).

De acuerdo con lo establecido en el Art. 1.9.1.2 de las BALI, el Concesionario deberá realizar los Proyectos de Ingeniería de Detalle de todas las obras que conforman el Contrato de Concesión de acuerdo con lo señalado en Art. 1.9.1.1 y ajustados a lo señalado en Art. 2.2, ambos artículos de las presentes Bases de Licitación.

A través de la Resolución N°1692 DGC de 10.06.2022, donde autoriza aumento de plazo máximo de entrega de los Proyectos de Ingeniería de Detalle, de acuerdo con el siguiente detalle:

Plazos máximos de entrega de los Proyectos de Ingeniería de Detalle

Sector	Subsector	Plazo Máximo de entrega del Proyecto Vial (meses)	Plazo Máximo de entrega de otros Proyectos (meses)
1	A y C	14	18
	B y D	17	19
2 **	E	19	21

Notas: \*\* (Baipás Talca)

Los plazos indicados en la tabla anterior se contabilizan a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial del DS MOP N°05 que adjudica el Contrato de Concesión, conforme Resolución N°1692 DGC de 10.06.2022.

En el mes de septiembre se reporta un avance acumulado de 72%, que corresponde a los proyectos de ingeniería de Detalle de las nuevas obras.

### 9.- AVANCE DE LA OBRA

A la fecha, no hay inicio de construcción de las obras.

Mes - Año	Avance Físico de la Obra (%) *		
	Anterior	Mensual	Acumulado
septiembre 2023	0,00	0,00	0,00

Nota (\*) Se consideran obras terminadas.

Las obras asociadas al PID Sistema de Cobro para la Fase 1, no marcan el inicio de la construcción de los nuevos proyectos de ingeniería de detalles, que actualmente se encuentran en elaboración, de acuerdo con el numeral 1.9.2.6 (último párrafo). Contractualmente no corresponde declarar avances de obras por este concepto.

A partir del mes de mayo 2023 el Concesionario debe implementar las medidas necesarias, para mejorar el nivel de servicio de las recientes obras, sin perjuicio que se encuentre levantando las observaciones de las obras ejecutadas recientemente.

**10.- DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA HECHOS RELEVANTES.**



**Puente Lircay N°01 Km. 248.556, vista hacia estribo.**



Asesoría Inspección Fiscal  
 Cto. Ruta 5 Tramo Talca - Chillán  
 Km 322,300  
 14.09.2023 14:15  
 -36.00851, -71.73185

**Plaza de Peaje Troncal de Retiro Km. 322.420.**



**Pasarela Santa Monica Km. 346,600 lado oriente, trabajos de limpieza y roce.**



**Sector Pasarela Bajos de Talquita Km. 351.625, Trabajos de limpieza y roce de la Faja.**



**Km. 362, sector mediana, trabajos de limpieza y roce de la Faja.**



Asesoría Inspección Fiscal  
 Cto. Ruta 5 Tramo Talca - Chillán  
 Km 407,800 mediana  
 29.09.2023 12:06  
 -36.02782, -72.24611

**Km. 407,120 sector mediana, trabajos de restitución de defensas camineras.**

11.- OPERACIÓN DE LAS OBRAS PREEXISTENTES O DE LA FASE 1

a) INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR

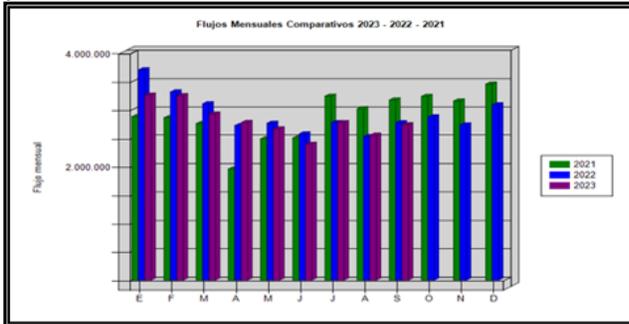


Gráfico 1: Flujo Mensual Comparativos 2021 - 2023.  
Fuente: Reporte 28 - SICE

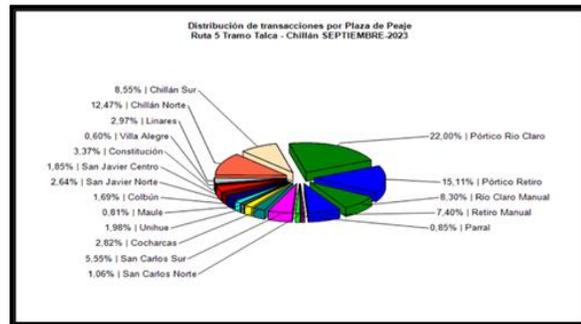


Gráfico 3: Distribución de Flujos por Plaza de Peaje.  
Fuente: Reporte 29 – SICE

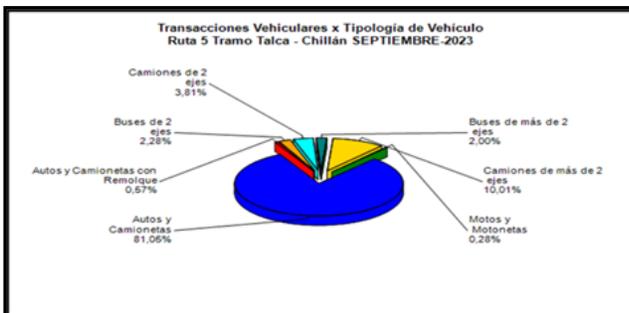


Gráfico 2: Distribución de Flujos por categoría de vehículos.  
Fuente: Reporte 29 - SICE

El flujo vehicular mensual fue de **2.742.684** vehículos distribuidos en las 7 categorías existentes.

De este flujo el **81,90%** corresponde a vehículos livianos, y el **18,10%** restante a vehículos pesados.

El flujo aumento un **7,30%** respecto del mes anterior, y disminuyo un **1,23%** respecto del mismo mes del año anterior.

Flujos (transacciones) históricos últimos 5 años.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2019	3.201.959	3.364.358	2.849.661	2.719.204	2.595.759	2.363.696	2.797.640	2.611.912	2.770.416	2.474.346	2.393.160	2.948.525
2020	3.277.464	3.519.571	2.243.829	1.213.672	1.612.607	1.599.357	1.846.113	2.187.621	2.068.494	2.560.654	2.792.729	3.023.185
2021	2.883.476	2.864.864	2.760.919	1.961.220	2.494.099	2.508.206	3.243.638	3.022.835	3.176.729	3.241.178	3.158.662	3.456.997
2022	3.706.636	3.319.554	3.110.901	2.726.186	2.767.212	2.580.385	2.778.800	2.533.177	2.776.976	2.878.172	2.737.350	3.090.849
2023	3.262.360	3.252.576	2.928.576	2.779.481	2.667.789	2.395.395	2.778.914	2.556.203	2.742.684			

Fuente SICE (Reporte 30)

b) INFORMACIÓN DE INGRESOS

Comparativos años 2021 – 2023.

El ingreso mensual registró un aumento del **6,45%** respecto del mes anterior y un aumento de un **10,17%** respecto del mismo mes del año anterior.

El ingreso mensual fue de **\$ 6.568.641.300**, equivalentes a **UF 181.466** al 30 de septiembre de 2023.

El mayor aporte a dichos ingresos los hizo la Plaza de Peaje del troncal Pórtico Río Claro con MM\$ **2.543 (38,25%)**.

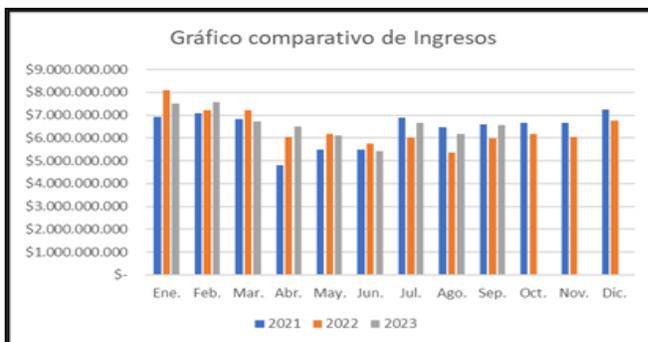


Gráfico 4: Ingresos Mensuales Comparativos 2021 - 2023.  
Fuente: Reporte 31 - SICE

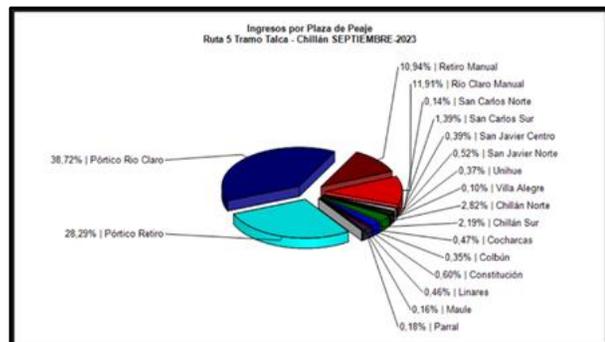


Gráfico 5: Distribución de Ingresos por Plaza de Peajes.  
Fuente: Reporte 32 - SICE

c) ACCIDENTABILIDAD

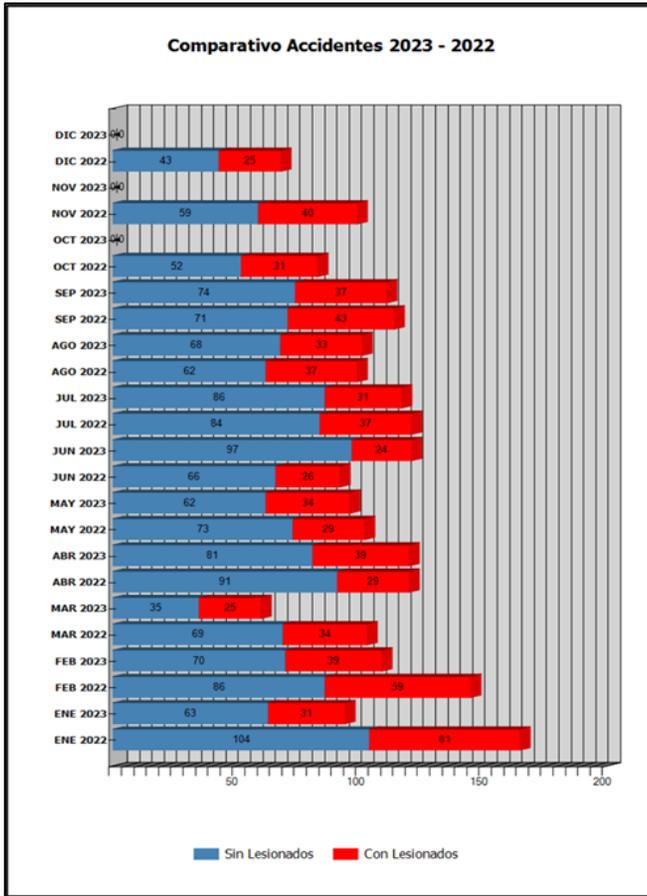


Gráfico 6: Comparativo Accidente 2022-2023, Accidentes con lesionados y sin lesionados. Fuente: Reporte 33 - SICE

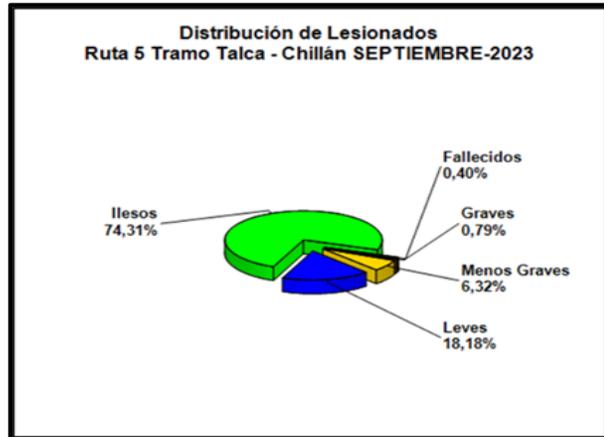


Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados y Fallecidos. No considera personas sin información de Consecuencia. Fuente: Reporte 34 - SICE

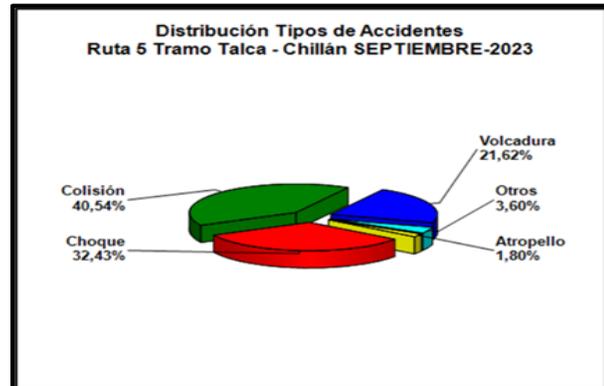


Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes. Fuente: Reporte 34 - SICE

Respecto del origen de los 111 accidentes ocurridos durante el mes de septiembre del 2023, el 97,30% de ellos es atribuido a posible "Falla humana"; con un 1,80% por "Animal u obstáculo en la vía"; con un 0,90% por "Falla mecánica".

De las 279 personas que se vieron involucradas en los 111 accidentes registrados durante el mes y que se conoce su consecuencia (253 personas), un 74,31% resultó ileso, un 18,18% con lesiones leves, un 6,32% resultó con lesiones menos graves, un 0,79% resultó con lesiones graves. Este mes registró 1 víctima fatale (0,40%) como consecuencia de estos accidentes.

	ENE 2022	ENE 2023	FEB 2022	FEB 2023	MAR 2022	MAR 2023	ABR 2022	ABR 2023	MAY 2022	MAY 2023	JUN 2022	JUN 2023	JUL 2022	JUL 2023	AGO 2022	AGO 2023	SEP 2022	SEP 2023	OCT 2022	OCT 2023	NOV 2022	NOV 2023	DIC 2022	DIC 2023
Con Lesionados	61	31	59	39	34	25	29	39	29	34	26	24	37	31	37	33	43	37	31	0	40	0	25	0
Sin Lesionados	104	63	86	70	69	35	91	81	73	62	66	97	84	86	62	68	71	74	52	0	59	0	43	0
Total Acc.	165	94	145	109	103	60	120	120	102	96	92	121	121	117	99	101	114	111	83	0	99	0	68	0

Fuente: Reporte 33 - SICE

Accidentes Acumulados Anuales (últimos 5 años)

Años	Accidentes		Victimas				Total Lesionados	Tipos de Accidentes con lesionados					
	Total	Con Lesionados	Muertos	Graves	Menos Graves	Leves		Atropello	Caida	Volcaduras	Colisión	Choque	Impacto con animal
2019	724	314	36	41	31	429	25	0	95	135	55	4	0
2020	575	261	46	13	36	303	15	0	67	123	49	3	4
2021	1011	386	52	42	49	530	24	4	98	189	62	1	8
2022	1311	451	31	65	110	529	23	11	111	211	87	1	7
2023	929	293	34	42	112	369	13	2	80	122	72	0	4

Fuente: Reporte 35 - SICE

d) RECLAMOS DE USUARIO

SERVICIOS	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Calidad de Servicio	60	98	7	9	16	6	3	10	24	0	0	0	233
Comercial	62	46	0	1521	1399	859	872	1132	2150	0	0	0	8.041
Disponibilidad de Información	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estado de las Instalaciones e Infraestructura	10	15	22	5	8	4	5	6	6	0	0	0	81
Factores de Accidentabilidad	16	13	13	4	8	8	9	12	12	0	0	0	95
Solicitudes de Información	30	59	26	31	54	33	45	23	27	0	0	0	328
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>231</b>	<b>68</b>	<b>1570</b>	<b>1485</b>	<b>910</b>	<b>934</b>	<b>1183</b>	<b>2219</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.780</b>

Gráfico 9: Tabla con reclamos del mes versus mes anterior.  
 Fuente: Reporte AITE



Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática - septiembre 2023.  
 Fuente: Reporte AITE.

Los reclamos de usuarios se clasifican en 5 grandes grupos. Para el mes de septiembre de 2023, los reclamos se concentran principalmente en tema referente a **Factores Comerciales (consulta por facturación y TAG)**.

e) ASISTENCIA AL USUARIO

Mes	TIPO Y N° DE ATENCIONES									Total Asistencias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Ene	576	580	47	11	3	616	6	0	187	2.026
Feb	582	586	42	27	9	707	2	3	194	2.152
Mar	475	461	56	7	4	344	2	0	158	1.507
Abr	389	379	41	4	3	709	3	0	175	1.703
May	348	309	30	8	10	589	1	0	159	1.454
Jun	387	374	41	1	9	604	5	3	144	1.568
Jul	390	451	32	5	4	653	0	0	167	1.702
Ago	368	420	37	6	5	611	1	0	136	1.584
Sep	438	440	53	8	6	674	1	0	199	1.819
Oct	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nov	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3.953</b>	<b>4.000</b>	<b>379</b>	<b>77</b>	<b>53</b>	<b>5.507</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>1.519</b>	<b>15.515</b>

Gráfico 11: Tabla con las atenciones mensuales y acumuladas. septiembre 2023  
 Fuente: Sociedad Concesionaria Survías Maule-Nuble S.A.



Gráfico 12: Cantidad de Asistencias por tipo mensual (septiembre 2023) versus Acumulado.  
 Fuente: Reporte AITE

Tipos de atenciones de los servicios

- 1: Reparación del vehículo in situ
- 2: Remolque del vehículo en panne
- 3: Panne por falta combustible del vehículo
- 4: Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio
- 5: Primeros auxilios
- 6: Auxilios en accidentes
- 7: Traslado de usuario a centro asistencial
- 8: Instalación de señalización preventiva
- 9: Otros

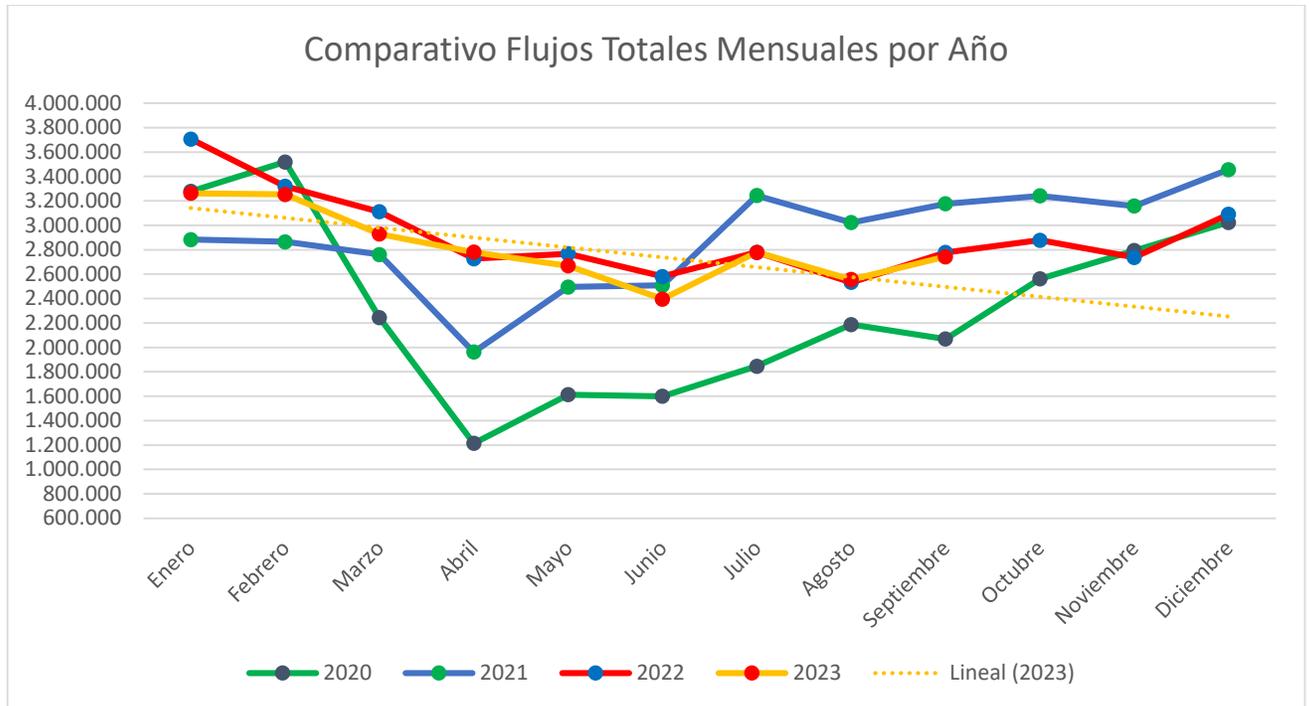
Durante el mes de septiembre de 2023 se generaron **1112 solicitudes** de atención en la ruta, realizadas a través de diferentes medios: **citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros**. Además, se realizaron **1.819 asistencias** por parte de la Sociedad Concesionaria (para una solicitud puede ser necesario proporcionar más de un servicio o asistencia a la vez).

Los principales requerimientos para el mes informado fueron: **“Auxilios en accidentes”** con un **37,05%**; le sigue **“Remolque del vehículo en Panne”** con un **24,19%**; **“Reparación de vehículo in situ”** con un **24,08%**; **“Otros”** con un **10,94%**; **“Panne por falta combustible del vehículo”** con un **2,91%**; **“Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio”** con un **0,44**; **“Primeros Auxilios”** con un **0,33%**; **“Traslado de usuario a centro asistencial”** con un **0,05**.

f) HECHOS RELEVANTES

1) **Explotación:**

Durante septiembre de 2023, el flujo vehicular aumento un 7,30% respecto del mes anterior, presentando una leve disminución del 1,23% respecto del mismo mes del año anterior.



Para este mes, el comportamiento de la operación en la Ruta no ha tenido mayores inconvenientes, manteniéndose expedito en las plazas de peajes troncales Río Claro y Retiro, y peajes laterales dada la entrada en funcionamiento de los nuevos sistemas de cobro mixto: electrónico Multi Lane Free Flow y Manual en peajes troncales, y Stop&Go y Manual en peajes laterales

Se continúa con trabajos Rutinarios, como bacheo, limpieza de faja, reposición de defensas camineras, limpieza de cunetas revestidas, limpieza y rehabilitación de fosos, limpieza de bajadas de aguas, limpieza de obras de arte, mantención de paraderos de buses, reemplazo de cercos y alambre de púas, reparaciones menores a estructuras, instalación de tachas y demarcación de líneas en vía expresa. También se encuentra en proceso los trabajos de reposición de carpeta asfáltica como ítem más relevante.

Se mantiene el monitoreo de la estructura del Puente Lircay N°1 Km. 248,556 (Estribo Sur y Cepa N°3)

Cabe señalar que el 11 de septiembre se produjo el anegamiento de la pista 4 y parte de la pista 2, de la calzada oriente, producto de una crecida de los canales, lo cual, en unas horas, fue superado por la Sociedad Concesionaria. El tránsito hacia el norte fue derivado a la calle de servicio oriente, que corre paralela a la ruta 5 en ese sector, por lo que el flujo vehicular no se vio interrumpido.

En lo referente a las SIAC registradas durante el periodo a través de la Ley de Transparencia y Actores Relevantes, corresponde a 5 solicitudes, las que fueron respondidas a través de minutas del Inspector Fiscal. Estas asocian gestiones de tipo documental y de terreno para abordar los distintos requerimientos señalados por los usuarios.

## 2) **Construcción:**

En el mes de septiembre 2023, se reporta un avance acumulado de un **72%**, que corresponde a los proyectos de ingeniería de Detalle de las nuevas obras, que incluye:

- Proyecto Vial Sector 1 Subsector A y C Versión M
- Otros Proyectos Sector 1 Subsector A y C Versión I
- Proyecto Vial Sector 1 Subsectores B y D Versión J
- Otros proyectos Sector 1 Subsector B y D Versión I
- Proyecto Vial Sector 2 Subsector E Versión I
- Otros Proyectos Sector 2 Subsector E Versión G

## 3) **Participaciones Ciudadanas:**

De acuerdo con el Plan de Participaciones Ciudadanas, durante este mes no se desarrollaron reuniones.