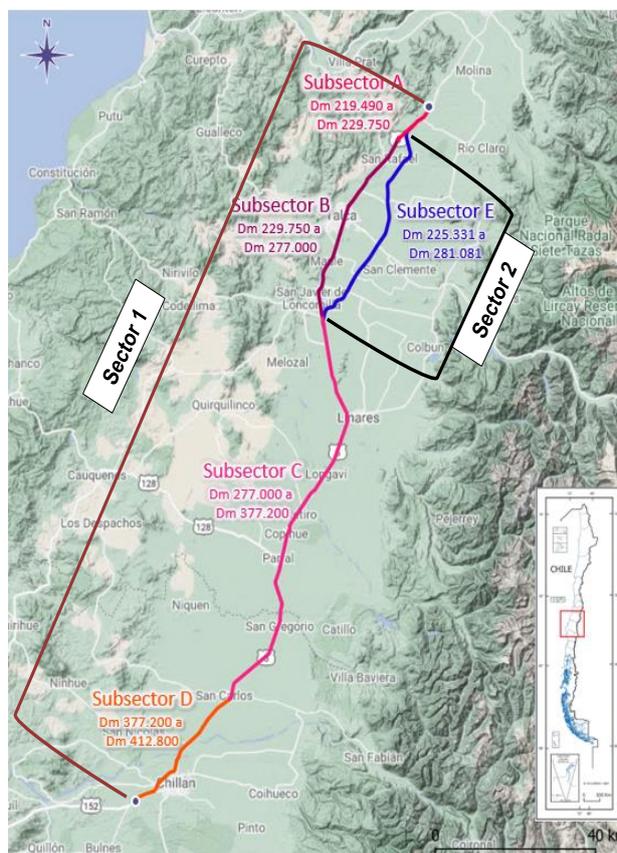


### 1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

<b>Nombre del Contrato</b>	<b>Concesión Ruta 5 Tramo Talca – Chillán.</b>
<b>Sociedad Concesionaria</b>	Sociedad Concesionaria Survias Maule-Ñuble S.A.
<b>Decreto de Adjudicación</b>	DS MOP N°05 del 07-01-2021 y publicado D.O. el 13-03-2021.
<b>Inicio de Concesión</b>	13-03-2021
<b>Plazo de Concesión</b>	Plazo máximo igual a 384 meses (32 años) o cuando el VPI <sub>m</sub> ≥ ITC
<b>Kilómetros Concesionados</b>	193.31 km en el Troncal más 55.8 km del futuro Baipás Talca.
<b>Kilómetros:</b>	- <b>Inicio:</b> 219.490 - <b>Termino:</b> 412.800
<b>Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes (Sector 1) o de la Fase 1 el 01-04-2021.</b>	<b>Subsector A)</b> Desde el inicio de la Concesión desde la localidad de Camarico en el Km. 219.490 hasta la localidad de San Rafael Km 229.750. Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
	<b>Subsector B)</b> Desde la localidad de San Rafael Km 229.750 hasta la localidad de San Javier Km 277.000. Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
	<b>Subsector C)</b> Desde la localidad de San Javier Km 277.000 hasta la localidad de San Carlos Km 377.200. Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
	<b>Subsector D)</b> Desde la localidad de San Carlos Km 377.200 hasta la localidad de Chillán Viejo km 412.800 (Fin de la Concesión). Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
<b>Puesta en Servicio Definitiva</b>	Primer Semestre 2029
<b>Inversión Oficial</b>	UF 19.180.000 / MM USD 804
<b>Convenios Complementarios</b>	No hay a la fecha.
<b>Accionistas y su participación</b>	60% CRCC Internacional Investmentco, LTD 40% CHINA RAILWAY Construcción Corporación (International) Limited
<b>Asesoría Inspección Fiscal.</b>	Consortio CREAXXION - GAUSS - MAB AIF Talca-Chillán.
<b>Call Center</b>	<b>600 252 6000</b>
<b>Fono Emergencia</b>	<b>600 252 6000</b>
<b>Centro(s) Atención</b>	Ubicados en plazas de peaje Río Claro y Retiro
<b>Áreas de Servicio</b>	San Rafael Km. 237.000 (Oriente). Putagán Km.291.000 (Poniente). Copihue Km. 334.000 (Oriente). Monte Blanco Km. 382.000 (Poniente).
<b>Estacionamientos de Camiones</b>	San Rafael Km. 237.000 (Oriente). Putagán Km.291.000 (Poniente). Copihue Km. 334.000 (Oriente). Monte Blanco Km. 382.000 (Poniente).
<b>N° Postes SOS</b>	58 postes SOS (GSM-PCS) (29 oriente y 29 poniente).
<b>Mensajería Variable</b>	-
<b>Página WEB Concesionaria</b>	<a href="https://survias.cl">https://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 comienza 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.



### 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, Yerbias Buenas, 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, en el caso particular del Troncal Ruta 5, se plantea 30 km de ampliación a terceras pistas, en tramos comprendidos entre las comunas de San Carlos y Chillán Viejo, la construcción de 12 enlaces, 3 atravesos, 2 retornos, más de 39 km de calles de servicios, 39 km de ciclovías y 32 pasarelas con sus respectivos paraderos y 19 puentes nuevos. A lo anterior se suman obras de iluminación, paisajismo, 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 nuevas áreas de servicio.

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

El Baipás Talca, en tanto, tendrá un diseño de doble calzada por sentido, que 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 un nuevo puente sobre el Río Maule de 1.3 kilómetros de longitud, 7 puentes, 13 enlaces, 6 atraviesos, 1 pasarela peatonal y soluciones peatonales en los enlaces con sus respectivos paraderos. Asimismo, se incluyen, una nueva área de Control Policial, obras de seguridad, iluminación, paisajismo, calles de servicio y una nueva Área de Servicios Generales y de Atención de Emergencias.

La obra considera la implementación paulatina de un sistema Free Flow, lo que permitirá a los usuarios ahorrar tiempos de desplazamiento.

El contrato también incluye la operación y conservación rutinaria, periódica y mayor de 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 En proyectos de infraestructura vial sectorizado, considera lo siguiente:

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 - San Carlos	277.000 – 377.200	100.2
	D	San Carlos – Fin Concesión	377.200 – 412.800	35.6
2	E	Baipás Talca	225.400 – 281.200	55.8



Nuevo puente sobre el Río Maule de 1,5 km de extensión  
Animación 3D de Futuro Puente Maule en el Baipás de Talca.

#### 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/h con restricciones puntuales.
- Rehabilitación de Pavimentos.
- Actualización de la señalización, demarcación y sistema de contención de acuerdo a la normativa vigente, incluyendo señalización variable.
- Rehabilitación de 9 enlaces, 9 atraviesos 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 sobreanchos de plataforma.
- Ensanche de Áreas de Detención para Teléfonos de emergencia tipo (SOS).

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

- Treinta (30) km de ampliación a terceras pistas (Tramos comprendidos entre los Dm 377.200-401.000 y 407.000-412.800).
- Doce (12) enlaces, 3 atraviesos y 2 retornos.
- Treinta y nueve (39) km de calles de servicio.
- Mejoramiento de treinta y seis (36) km de calles de servicio preexistentes.
- Treinta y dos (32) pasarelas peatonales con sus respectivos paraderos.
- Diez y nueve (19) puentes.
- Obras de paisajismo.
- Treinta y nueve (39) km de ciclovías aproximadamente.
- 13 zonas de cobros que incluyen pagos mediante sistema de telepeaje.
- Construcción de tres (3) Áreas Servicios Generales y Atención de Emergencias donde dos (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) Baipás 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/h., con las siguientes obras:

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

#### 5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO

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 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 esta nueva concesión, se proyecta generar una red de transporte segura y resiliente, que mejorará la conectividad y desarrollo del país.

## 6. TARIFAS

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 sobredimensionados.	7	\$9.000	\$2.200	\$8.400	\$2.100	\$7.800	\$2.000

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)".

## 7. SUBSIDIOS

A la fecha, no hay subsidios de las obras.

## 8. INICIO DE OBRA

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

## 9. HITOS DE AVANCE

Proyecto	Declaración (%)	Plazo Máximo según BALI
Proyecto Vial A y C	18	13-05-22
Proyecto Vial B y D	12	12-08-22
Otros Proyectos A y C	10	11-09-22
Otros Proyectos B y D	7	12-10-22
Proyecto Vial E	4	12-10-22
Otros Proyectos E	3	12-12-22

## 10.- PUESTA EN SERVICIO PROVISORIA DE LAS OBRAS

A la fecha, no hay puesta en servicio provisoria de las obras ya que los proyectos se encuentran en proceso de desarrollo y revisión.

## 11.- HECHOS RELEVANTES

En este periodo no hay hechos relevantes a reportar.

### • CAMBIOS DE SERVICIO:

A la fecha, solo se encuentra materializado un cambio de servicio asociado a Luz Parral el cual se originó por los trabajos necesarios para dar cumplimiento a las obras del mes N° 18 en el peaje troncal de Retiro.

Por otra parte, se encuentra en proceso de desarrollo el cambio de servicio del Agua Potable Rural (APR) La Granja El Lucero.

### • DESVÍOS DE TRÁNSITO

A la fecha, no hay desvíos de tránsito por trabajos involucrados.

### • PROTOCOLO:

A la fecha, no hay protocolos asociados a los procesos de construcción.

## 12. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

Los nuevos proyectos de ingeniería de detalles se encuentran en elaboración, de acuerdo con el numeral 1.9.2.6 de las BALI (último párrafo).

# CONCESIÓN RUTA 5 TRAMO TALCA CHILLÁN

## NOVIEMBRE 2023

A través de la Resolución N°1692 DGC de 10.06.2022, se autoriza aumento de plazos máximos de entrega de los Proyectos de Ingeniería de Detalle, de acuerdo con el siguiente 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

(\*) Este hito fue cumplido por la Sociedad Concesionaria.

Los plazos indicados en Los nuevos proyectos de ingeniería de detalles se encuentran en elaboración, de acuerdo con el numeral 1.9.2.6 de las BALI (último párrafo).

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

, se contabilizarán a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial del DS MOP N°05 que adjudica el Contrato de Concesión, dentro de los plazos máximos indicados allí y a partir de su inicio.

En el mes de noviembre se reporta un avance acumulado de un 73,7% que corresponde a los PID de las nuevas obras.

## 13.- AVANCE DE LA OBRA

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

Nota (\*) Se consideran obras terminadas.

Avance PID (%)			
Mes-Año	Sub Sector A-C	Mensual	Acumulado
nov-23	Proyecto Vial	18,0	89,0
	Otros Proyectos	10,0	72,0
Mes-Año	Sub Sector B-D	Mensual	Acumulado
nov-23	Proyecto Vial	12,0	88,0
	Otros Proyectos	7,0	71,0
Mes-Año	Sub Sector E	Mensual	Acumulado
nov-23	Proyecto Vial	4,0	65,0
	Otros Proyectos	3,0	49,0

## 14.- MANO DE OBRA

El valor indicado corresponde al total del anexo Mano de Obra y empleo indirecto

Total	Mes Noviembre
Mano de Obra	900
Empleos Indirectos	50

### NOTA:

Los antecedentes consolidados serán reportados oficialmente al Jefe de División de Construcción en formatos de texto y de planilla editable junto a un con las 16 materias siguientes distribuidas en hojas rotuladas con los siguientes ítems:

- 1) Obra Total.
- 2) Avance PID.
- 3) Mano de Obra.
- 4) Empleo Indirecto.
- 5) Avance de los Cambios de Servicio.
- 6) Accidentes.
- 7) Conflictos.
- 8) Reg\_PAC\_PAI.
- 9) Multas al Contrato de Concesión.
- 10) Multas al Contrato de AIF.
- 11) Modificaciones al Contrato de Concesión.
- 12) Boletas de Garantía Contrato AIF.
- 13) Boletas de Garantía Contrato de Concesión.
- 14) Glosa N°11.
- 15) IVA Construcción.
- 16) IVA Explotación.

**15.- DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA**

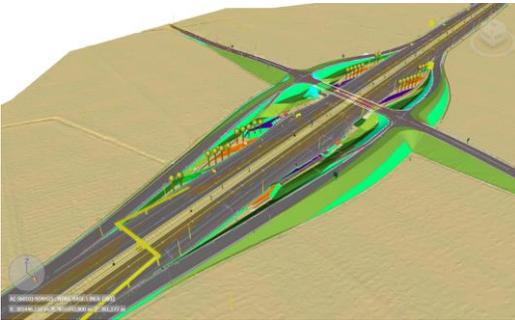
Fotografías e imágenes del periodo informado corresponden a los trabajos abordados en las plazas de Peaje Troncal de Rio Claro y Retiro junto a las animaciones de las estructuras en la etapa de Ingeniería según revisión del mes de noviembre.



S1-A - 220.330 – Plaza de Peaje Troncal Rio Claro



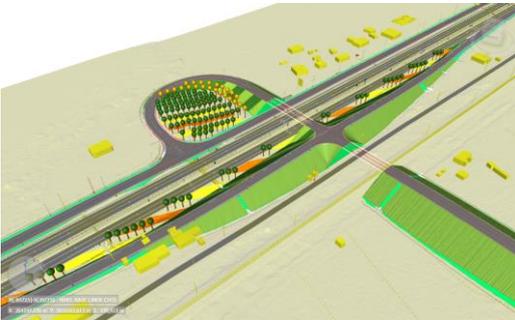
S1-C - 322.500- Plaza de Peaje Troncal Retiro



S1-C - 280.860 - Enlace Huaraculén-El Durazno



S1-C - 304.170 - Enlace Acceso Sur Linares Sector La Isla



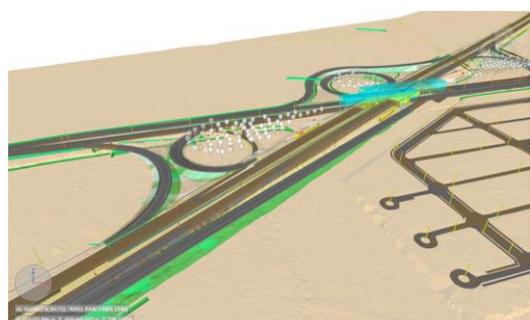
S1-C - 318.450 - Enlace Longaví Sur



S1-C - 369.180 - Enlace Buli



S1-D - 401.060 - Enlace Parque Lantaño



S1-D - 403.960 - Enlace Sepúlveda Bustos

**16.- ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

**16.1.- INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)**

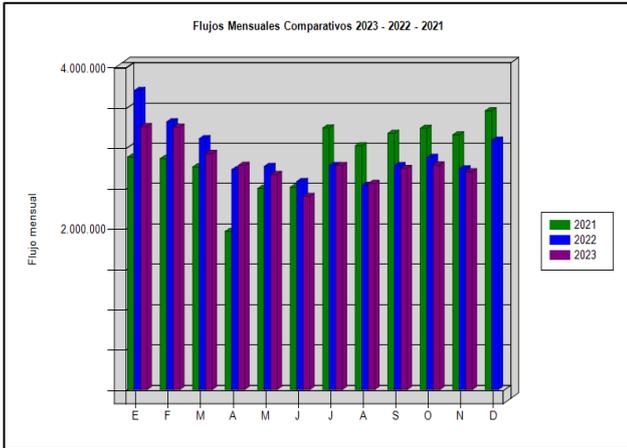


Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2021 – 2023  
Fuente: Reporte 28 SICE

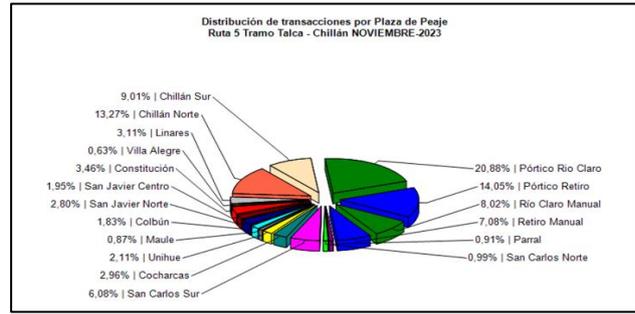


Gráfico 3: Distribución de Flujos de Noviembre, por Plaza de Peaje  
Fuente: Reporte 29 SICE

El flujo vehicular mensual fue de **2.701.118** vehículos, distribuidos en las siete (7) categorías existentes.

De este flujo, el **79,35%**, corresponde a vehículos livianos y el **20,65%**, restante a vehículos pesados.

El flujo vehicular disminuyó un **3,01%** respecto del mes anterior y disminuyó un **1,32%** respecto del mismo mes del año anterior

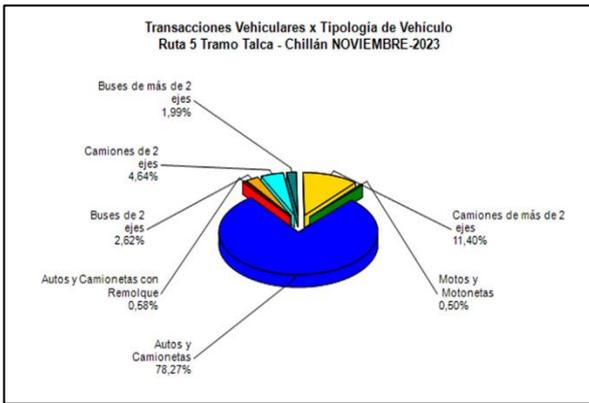


Gráfico 2: Distribución de Flujos de Noviembre, por categoría de vehículo  
Fuente: Reporte 29 SICE

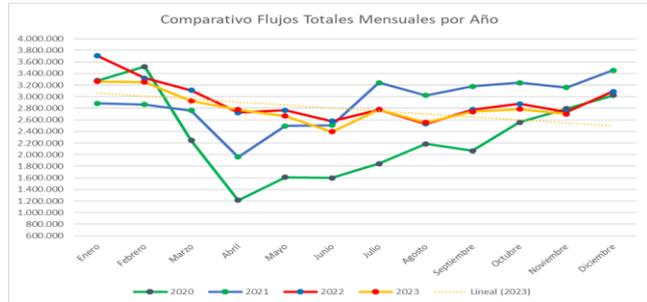


Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales  
Fuente: SICE

**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	2.784.890	2.701.118	

Fuente: Reporte 30 SICE

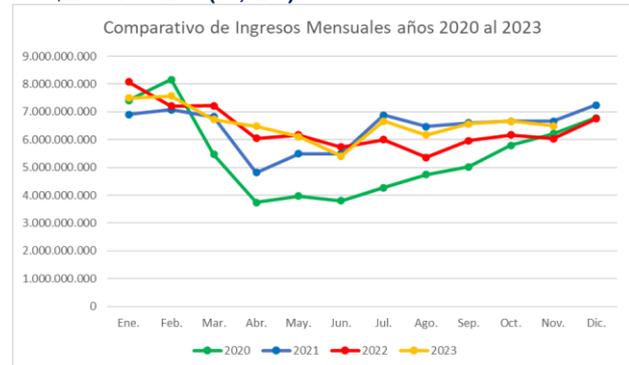
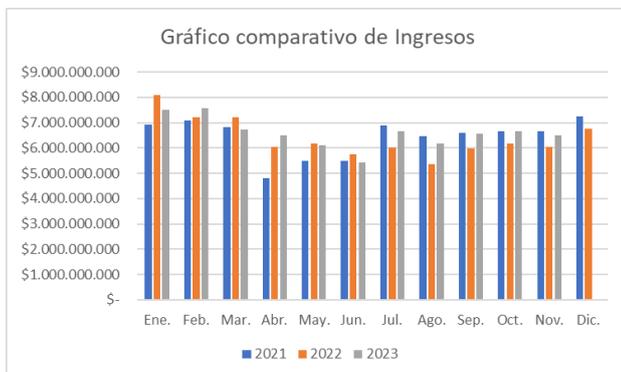
**16.2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS**

**Comparativa años 2021 - 2023**

El ingreso mensual disminuyó un **2,55%** respecto del mes anterior y aumentó un **7,72%** respecto del mismo mes del año anterior.

El ingreso total mensual alcanzó un monto de **\$ 6.499.753.100**, equivalentes a **UF 177,764** al 30 de Noviembre de 2023.

El mayor aporte lo hizo la Plaza de Peaje Troncal Pórtico Río Claro con **\$2.503.460.200 (38,52%)**.



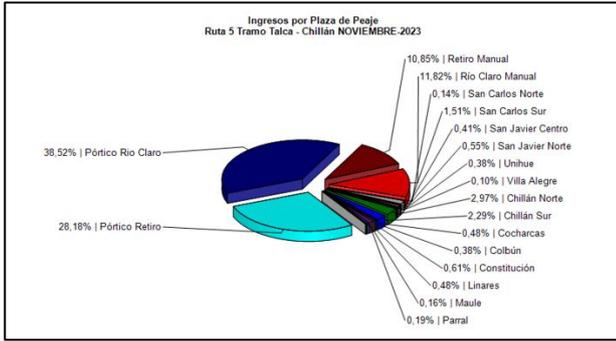


Gráfico 5: Distribución de Ingresos Noviembre, por Plaza de Peaje  
Fuente: Reporte 32 SICE



Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados  
Fuente: Reporte 34 SICE

**16.3.- ACCIDENTABILIDAD**

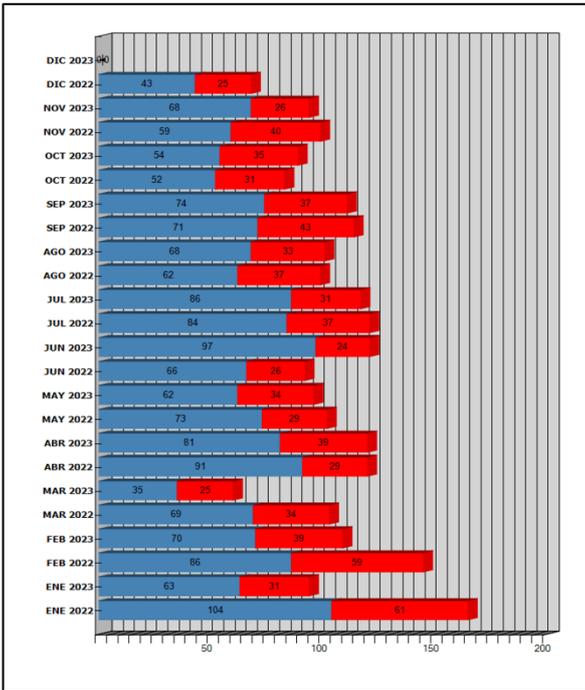


Gráfico 6: Comparativo Accidentes 2022-2023, accidentes con lesionados (-) y sin lesionados (-)  
Fuente: Reporte 33 SICE

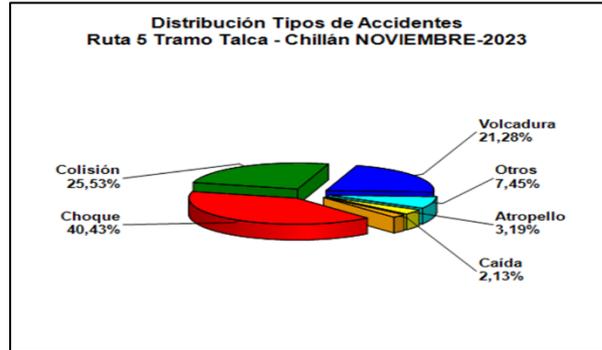


Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes  
Fuente: Reporte 34 SICE

Respecto del origen de los 94 accidentes ocurridos durante el mes de noviembre del 2023, el 95,74% de ellos es atribuido a posible "Falla humana"; con un 3,19% por "Animal u obstáculo en la vía"; con un 1,06% por "Falla mecánica".

De las 182 personas que se vieron involucradas en los 94 accidentes registrados durante el mes y que se conoce su consecuencia (160 personas), un 80,00% resultó ileso, un 11,88% con lesiones leves, un 3,75% resultó con lesiones menos graves, un 2,50% resultó con lesiones graves. Este mes registró 3 víctimas fatales (1,88%) 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	35	40	26	25	0
Sin Lesionados	104	63	86	70	69	35	91	81	73	62	66	97	84	86	62	68	71	74	52	54	59	68	43	0
Total Accidentes	165	94	145	109	103	60	120	120	102	96	92	121	121	117	99	101	114	111	83	89	99	94	68	0

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	Caída	Volcaduras	Colisión	Choque	Impacto con animal	Otros
2019	724	314	36	41	31	429	537	25	0	95	135	55	4	0
2020	575	261	46	13	36	303	398	15	0	67	123	49	3	4
2021	1011	386	52	42	49	530	673	24	4	98	189	62	1	8
2022	1311	451	31	65	110	529	735	23	11	111	211	87	1	7
2023	1112	354	39	48	124	430	641	17	4	97	139	91	0	6

Reporte 33 SICE

**16.4.- RECLAMOS DE USUARIOS**

SERVICIOS	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total	
Calidad de Servicio	60	98	7	9	16	6	3	10	24	5	6	0	244
Comercial	62	46	0	1521	1399	859	872	1132	2150	2143	3980	0	14.164
Disponibilidad de Información	2	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	8	4	0	93
Factores de Accidentabilidad	16	13	13	4	8	8	9	12	12	5	10	0	110
Solicitudes de Información	30	59	26	31	54	33	45	23	27	31	34	0	393
<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>2192</b>	<b>4034</b>	<b>0</b>	<b>15.006</b>

Gráfico 9: Tabla con reclamos del año en curso  
Fuente: AITE



Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática  
Fuente: AITE

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

**16.5.- ASISTENCIA A 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	415	394	43	4	2	526	3	0	157	1.544
Nov	412	428	37	11	5	515	5	0	165	1.578
Dic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4.780</b>	<b>4.822</b>	<b>459</b>	<b>92</b>	<b>60</b>	<b>6.548</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>1.841</b>	<b>18.637</b>

- 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: Auxilio
- 7: Traslado de usuario a centro asistencial
- 8: Instalación de señalización preventiva
- 9: Otros

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

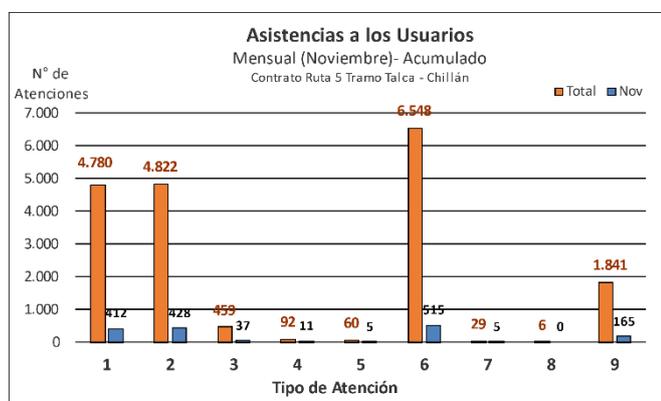


Gráfico 12: Distribución porcentual de las Asistencias  
Fuente: AITE

Durante el mes de noviembre de 2023 se generaron **966 solicitudes** de atención en la ruta, realizadas a través de diferentes medios: **citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros**. Además, se realizaron **1.578 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 **32,64%**; le sigue **“Remolque del vehículo en Panne”** con un **27,12%**; **“Reparación de vehículo in situ”** con un **26,11%**; **“Otros”** con un **10,46%**; **“Panne por falta combustible del vehículo”** con un **2,34%**; **“Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio”** con un **0,70%**; **“Traslado de usuario a centro asistencial”** con un **0,32%**; **“Primeros Auxilios”** con un **0,32%**.

**16.6.- HECHOS RELEVANTES**

A la fecha no hay hechos relevantes que reportar.