

2026

Balance de Gestión Integral

Etapa 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE ENERGÍA
Superintendencia de Electricidad y Combustibles



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDE DEL MINISTERIO DE ENERGÍA
Marta Cabeza Vargas, Superintendente de Electricidad y Combustibles	Alvaro García Hurtado, Ministro de Energía Luis Felipe Ramos Barrera, Subsecretario de Energía

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Asegurar el correcto funcionamiento del sistema energético del país, en sus distintos niveles de operación, por medio de la fiscalización de las instalaciones eléctricas, de gas y de combustibles líquidos, en base a las políticas y la normativa vigente en la materia, resguardando el uso eficiente y eficaz de los recursos fiscales, a través de la focalización en las áreas de operación donde la intervención de la SEC genera un mayor impacto en la seguridad de la ciudadanía.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Implementación de Proyecto de la Fiscalización tendiente a modernizar y responder los nuevos desafíos que conlleva fiscalizar un mercado energético extenso, con nuevas tecnologías y expuesto a nuevos y mayores riesgos, ya sea por su diversidad, masividad y ocurrencia de diversos fenómenos naturales y antrópicos que imponen una mayor exigencia. Entre las medidas se consideraron la sistematización y formalización de Planes Nacionales de Fiscalización por área de negocio a través de una moderna Plataforma que permite registrar y controlar los planes por Unidad a nivel nacional; la actualización del sistema de registro de fiscalizaciones edeclarador; la construcción	

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

de un aplicativo que reporta el resultado global y por área de la fiscalización; y desarrollo de una App para el uso de los fiscalizadores en terreno, para que la recopilación de antecedente se realice en forma digital por medio de smartphone o Tablet y que dicha información se cargue automáticamente en nuestros sistemas.

ACCIÓN 2

Durante 2025 se ejecutaron 7.278 fiscalizaciones en el ámbito eléctrico, superando las 4.084 planificadas, evidenciando una gestión focalizada en áreas críticas del sistema eléctrico. El Plan Regional de Mantenimiento realizó 1.447 fiscalizaciones (terreno y documentales) para verificar cumplimiento normativo y condiciones operativas. El Plan de Electrodependientes ejecutó 798 fiscalizaciones en terreno, resguardando continuidad y seguridad del suministro a pacientes críticos. El Plan de Instalaciones de Consumo efectuó 4.438 fiscalizaciones, combinando controles documentales y presenciales según nivel de riesgo.

A nivel central, Generación y Transporte con 562 fiscalizaciones y Distribución con 33 reforzaron el control regulatorio de infraestructura estratégica.

También en 2025 se fortaleció el proceso de registro de instalaciones eléctricas, inscribiéndose 287.255 instalaciones a nivel nacional, mediante validación técnica y control documental sistemático, asegurando trazabilidad

ACCIÓN 3

En materia de Sostenibilidad Energética y nuevos energéticos, durante el año 2025 se ejecutaron 4.301 acciones de fiscalización en la Región Metropolitana, distribuidas en 503 fiscalizaciones Técnicas en Terreno (TT) y 3.798 revisiones Técnicas Documentales (TD), dirigidas a instalaciones de generación distribuida, electromovilidad y programas públicos asociados a sostenibilidad energética. Adicionalmente, se fiscalizaron a: 127 grandes empresas por no reportar o reportar de manera incorrecta sus consumos e intensidad energética (de un total de 1.374 empresas que debían reportar); 30 Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía (CCGE) por no implementar uno o más Sistemas de Gestión de Energía (SGE); se revisaron 123 informes de auditoría a Sistemas de Gestión de Energía (SGE); y se efectuaron 21 fiscalizaciones en terreno enfocadas en verificar la operación de estos Sistemas de Gestión de Energía.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

1. El Proyecto de fiscalización aborda el principal ámbito del trabajo institucional, teniendo un impacto directo en la capacidad fiscalizadora de la institución, pues permite diseñar la estrategia de fiscalización a nivel nacional, apuntando a mejorar las condiciones de seguridad y calidad de los energéticos y de los productos que los utilizan, focalizando la gestión en aquellos ámbitos y sectores donde el impacto de la

acción fiscalizadora sea mayor. También, el Proyecto de Fiscalización tiende a mejorar la productividad de los fiscalizadores y un mayor control de las acciones y actividades institucionales.

2. Las acciones de fiscalización directa realizadas por esta Superintendencia, en materia eléctrica, tienden a asegurar la continuidad de suministro, la seguridad y cumplimiento normativo, optimizando recursos mediante fiscalización basada en riesgo.

3. Las fiscalizaciones asociadas a los trámites de Generación Distribuida (TE-4) y Electromovilidad (TE-6) permitieron verificar el cumplimiento de la normativa técnica en instalaciones en operación, detectándose 1.665 observaciones, lo que equivale a un 60% de rechazo en fiscalizaciones técnicas en terreno (TT) y un 36% en revisiones técnicas documentales (TD). Estas brechas fueron abordadas mediante retroalimentación técnica directa, capacitaciones internas a equipos fiscalizadores y comunicaciones masivas dirigidas a instaladores/as, reforzando el cumplimiento normativo y mejorando las condiciones de seguridad eléctrica para la ciudadanía. Asimismo, las fiscalizaciones a las grandes empresas sujetas a la Ley 21.305 permitió disminuir el número de empresas que incumplieron en la obligación de reporte en el Balance Nacional de Energía, y asegurar la correcta implementación de los Sistemas de Gestión de Energía por parte de los Consumidores con Capacidad de Gestión de Energía.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Elaborar y actualizar la normativa técnica en el sector energético, sujeta a la fiscalización de la SEC, mediante la creación de reglamentos y protocolos que reflejen las innovaciones y desarrollos del sector, así como las directrices del Ministerio de Energía, con el fin de asegurar que los usuarios y las usuarias del sistema cuenten con productos y artefactos que cumplan con los más altos estándares de seguridad y eficiencia energética.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Durante 2025 se llevaron adelante diversas acciones normativas para fortalecer la seguridad técnica y facilitar la incorporación de recursos energéticos distribuidos, destacando: la revisión del Pliego Técnico N°09 del Reglamento de Instalaciones de Consumo (RIC) Sistemas de Autogeneración, mediante la elaboración de un diagnóstico técnico, un informe de propuesta de mejora y el desarrollo de mesas técnicas público-privadas con gremios, instaladores, empresas distribuidoras y autoridades sectoriales; la publicación de la Instrucción Técnica General RIC N°15.1/2025, relativa a la puesta en servicio de Infraestructura de Recarga para Vehículos Eléctricos (IRVE), que establece criterios verificables para asegurar la correcta conexión y condiciones de seguridad de estas instalaciones; y, la elaboración de una guía técnica para instalaciones solares térmicas, que incorpora criterios sobre diseño, dimensionamiento, instalación y mantenimiento de estos sistemas en viviendas y edificaciones.	

ACCIÓN 2
Se actualizaron normativas asociadas al uso de los combustibles como por ejemplo emisión de la Resolución Exenta N° 37.486 del 30.01.2026, que establece lineamientos nacionales obligatorios para el monitoreo del contenido neto, la calidad del Gas Licuado de Petróleo y la inspección periódica de cilindros de gas licuado en los aproximadamente 60 millones que se comercializan anualmente en el país, y que abastecen de energía alrededor de 6 millones de hogares a nivel nacional; y, la Resolución Exenta SEC N° 36.921, de 2025, que establece reglas para verificar la exactitud de los combustibles líquidos suministrados en las estaciones de servicio, mediante un procedimiento claro, periódico y con responsables definidos, fortaleciendo la

confiabilidad respecto de la cantidad de combustible que adquieren los ciudadanos, en un mercado que registra más de 400 millones de transacciones anuales asociadas a un total de 1.833 estaciones de servicio del país, abastecidas por 7.583 tanques.

ACCIÓN 3

Durante el año 2025 se desarrollaron 5 nuevos protocolos y se modificaron 10 ensayos en el área de Seguridad, correspondiendo éstos a 9 protocolos del ámbito eléctrico y 6 protocolos del ámbito combustibles, con el fin de actualizar y desarrollar la normativa técnica que fortalezca el aumento sostenido de la seguridad de los productos eléctricos y de combustibles que se comercializan en el mercado nacional para el uso de los ciudadanos. También, durante el año se estandarizaron los informes de Ensayos emitidos por los Laboratorios de Ensayo de productos eléctricos y de combustibles, debido a que en numerosas fiscalizaciones e investigaciones se pudo constatar falta de información en los informes emitidos por éstos y que son necesarios para dar trazabilidad a la certificación de los productos y establecer su calidad y seguridad. Complementariamente se determinaron los Ensayos limitantes de los productos, para determinar los tiempos de certificación asociados a cada uno.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

1. En materia de Sostenibilidad Energética, las acciones desarrolladas permitieron fortalecer y actualizar el marco técnico aplicable a sectores en crecimiento, como la autogeneración sin inyección a la red, la electromovilidad y la energía solar térmica. En conjunto, contribuyen a una regulación más clara, coherente y alineada con los avances tecnológicos, beneficiando directamente a las y los usuarios mediante mayores estándares de seguridad y mejor desempeño energético con el foco en los recursos energéticos distribuidos.
2. Con esta medida se beneficia directamente a los consumidores ya que contribuye a asegurar la calidad y cantidad exacta de gas y combustibles líquidos que pagan, como también una mayor seguridad, mediante el retiro de circulación de cilindros en mal estado o con vida útil expirada. En conjunto las acciones desarrolladas tuvieron como objetivo modernizar, estandarizar y fortalecer el marco normativo y los criterios de fiscalización en materia de combustibles, abordando brechas técnicas y normativas existentes. Estas iniciativas permiten establecer procedimientos homogéneos, mejorar la trazabilidad y calidad de la información y reforzar la capacidad de fiscalización.
3. La certificación de productos y por lo tanto la correcta operación de los Laboratorios de Ensayo que aplican determinados protocolos en el proceso de certificación, son un proceso clave que aplica la SEC en su acción fiscalizadora, de manera de asegurar, por la vía de la actualización de la normativa técnica, la comercialización de productos eléctricos y de combustibles confiables y seguros para el uso de la ciudadanía.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y empresas del sector energético mediante la entrega eficiente y responsable de concesiones y autorizaciones a los organismos correspondientes, estableciendo claramente las responsabilidades y garantizando su cumplimiento efectivo.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Durante 2025 la SEC emitió 45 Informes y Proyectos de Decreto de concesión eléctrica definitiva del segmento transmisión, correspondientes a iniciativas desarrolladas en 13 regiones del país, que representan una inversión aproximada de \$336 mil millones. Estos proyectos fueron gestionados de manera de dar cumplimiento al artículo 29 de la LGSE, asegurando la emisión del informe en un plazo igual o inferior a 40 días hábiles desde la última gestión útil. También se emitieron 68 resoluciones de admisibilidad de proyectos de concesión eléctrica definitiva de transmisión, en comparación con 43 en el año 2024, evidenciando un aumento significativo en la capacidad de gestión institucional. Este desempeño se enmarca en un total de 105 solicitudes de concesión de transmisión definitiva ingresadas durante el año, lo que da cuenta del nivel de actividad y carga de tramitación abordada por la unidad encargada.	

ACCIÓN 2
Durante 2025 se avanzó en el diseño de una Plataforma Electrónica de Concesiones, orientada a digitalizar y estandarizar el proceso administrativo del procedimiento concesional. El trabajo desarrollado contempló el levantamiento de requerimientos funcionales, definición de flujos de tramitación, identificación de hitos críticos y estructuración de mecanismos de trazabilidad y control de plazos. Este diseño busca fortalecer la coordinación técnico-jurídica, mejorar la sistematización de la información y reducir riesgos asociados a la gestión manual de expedientes. La iniciativa se enmarca en el proceso de modernización institucional y tiene por finalidad robustecer la transparencia y gobernanza del procedimiento concesional del sector eléctrico.

ACCIÓN 3

Se gestionó la autorización de 5 proyectos especiales de hidrógeno asociados a estaciones de recarga, generación eléctrica y blending, y se regularizó el universo de instalaciones en operación mediante el registro de 4 nuevas instalaciones y la modificación de la instalación de blending de GasValpo SpA. Estas acciones permitieron consolidar antecedentes técnicos y operacionales del sector, los cuales sirvieron de base para la implementación posterior de la plataforma electrónica de tramitación (Res. Ex. N°36892 de 2025), orientada a estandarizar el proceso de autorizaciones, definir etapas claras y optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio de cara a la ciudadanía.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Durante el año 2025, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles fortaleció integralmente la gestión del proceso de concesiones eléctricas definitivas del segmento transmisión, combinando resultados concretos, control de gestión estructurado y avances en modernización institucional. Este desempeño fue gestionado mediante indicadores internos formales, destacando el Indicador de Redacción de Informe y Propuesta de Proyecto de Decreto, cuyo cumplimiento alcanzó 94% en 2025, superando la meta interna de 85% y mejorando el resultado del año anterior. Complementariamente, se avanzó en el diseño de una Plataforma Electrónica de Concesiones, orientada a digitalizar y estandarizar el proceso, fortaleciendo la trazabilidad, coordinación técnico-jurídica y control de plazos. En su conjunto, estas acciones se desarrollaron en coherencia con los lineamientos sectoriales del Ministerio de Energía y en contribución a la Estrategia Nacional de Transición Energética, permitiendo viabilizar jurídicamente proyectos vinculados a transmisión, energías renovables y sistemas de almacenamiento (BESS). El trabajo realizado consolidó un modelo de gestión basado en indicadores, mejora continua y modernización progresiva, aportando al correcto funcionamiento, estabilidad y gobernanza del sistema eléctrico nacional.

Finalmente, las acciones implementadas permitieron modernizar y estandarizar procesos de autorización, registro y fiscalización del sector energético, mejorando la oportunidad y trazabilidad de los servicios entregados por la SEC.

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Entregar atención oportuna, inclusiva y con perspectiva de género, a los distintos tipos de requerimientos de la ciudadanía, a través de nuestros canales de contacto, asegurando el cumplimiento de tiempos de respuesta definidos. Al mismo tiempo, fomentar el autocuidado en el uso responsable de los servicios y productos energéticos que se comercializan en el país, garantizando que la ciudadanía acceda a información relevante sobre sus derechos y deberes en materias de electricidad y combustibles dentro de los plazos establecidos.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
Se atendieron 270 mil requerimientos de la ciudadanía sumando todos los canales de atención, de ellos 125.655 correspondieron a reclamos (50.995 de gestión directa de la SEC; 71.726 derivados a las empresas; y 2.974 Recursos de reposición). Para mejorar la atención durante 2025 se implementó un modelo de gestión colaborativo con las Direcciones Regionales para resolución de reclamos por daños de artefactos, variaciones de voltaje e interrupciones de suministro, mejorando los tiempos de atención significativamente. También se implementó una iniciativa de autoatención ciudadana, orientada a facilitar y mejorar la oportunidad de la respuesta a la ciudadanía; para ello se habilitó un mecanismo de búsqueda en el Portal de Transparencia, permitiendo que las personas pudieran encontrar y descargar información disponible sin necesidad de ingresar una solicitud formal, a partir de lo cual se registró una disminución de 35% en las solicitudes de acceso a la información.	 A word cloud visualization of terms related to electricity and citizen services. The most prominent words are 'electrico', 'reclamo', 'proceso', 'herramienta', 'respuesta', 'digital', 'solicitud', 'tecnico', 'distribuido', 'instalador', 'ciudadano', 'ciudadania', 'empresa', 'derivado', 'consulta', 'apoyo', 'persona', 'orientado', 'disminucion', 'sector', 'principal', 'electromovilidad', 'tiempo', 'analisis', 'objetivo', 'acceso', 'canal', 'modelo', 'incorporacion', and 'servicio'.

ACCIÓN 2
Durante el año 2025, la SEC avanzó en la incorporación progresiva de herramientas de automatización, análisis e inteligencia artificial como apoyo a la gestión y resolución de reclamos en el marco de un modelo híbrido de trabajo. Estas herramientas fueron incorporadas de manera gradual y controlada, principalmente para generar insumos técnicos y objetivos. Entre estas herramientas se consideran soluciones para la lectura automatizada de boletas y documentos de facturación; un generador de propuesta de Sanciones con descargos para optimizar los tiempos de análisis y gestión del fiscalizador que debe resolver un proceso sancionatorio; y la continuidad, fortalecimiento y operación del Asistente del

Subsidio Eléctrico como principal canal de atención digital de este proceso para el año 2025. Esta herramienta apoyó a la ciudadanía en las convocatorias del primer y segundo semestre con más de 183 mil conversaciones y dando respuesta a 908.061 consultas sobre postulación y su resultado.

ACCIÓN 3

Se desarrolló la Semana de Buenas Prácticas en Trámites Eléctricos TE-4 (Generación Distribuida) y TE-6 (Electromovilidad), que incluyó dos jornadas abiertas con transmisión en línea, participación de expertos y expertas nacionales y más de 2.500 personas conectadas. Asimismo, se enviaron correos masivos a instaladores e instaladoras con recomendaciones técnicas derivadas de observaciones detectadas en fiscalizaciones. También se diseñó, desarrolló e implementó un piloto del Simulador del e-Declarador Sostenible para la realización de trámites de Generación Distribuida (TE-4) y trámites de electromovilidad (TE-6), como plataforma digital interactiva de acceso remoto, orientada a la formación técnica de estudiantes, instaladores eléctricos y profesionales del sector. El simulador replica el flujo completo de los procesos reales de declaración, incluyendo validaciones, campos obligatorios y criterios normativos vigentes.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

1. La atención ciudadana y la gestión de sus consultas, solicitudes y reclamos, es una de las principales tareas de la SEC. El sector energético, altamente dinámico y extenso, que abarca desde electricidad, gas, combustibles líquidos, nuevos energéticos, instalaciones y productos; y desde la producción, transporte, comercialización, operación y utilización, se traduce en que sea uno de los mercados más grandes y diversos a fiscalizar, por lo cual, la organización y modernización de los procedimientos institucionales es clave para este objetivo.
2. Considerando la alta demanda de gestión SEC en materia de atención ciudadana, se ha debido avanzar en la incorporación de herramientas tecnológicas que posibiliten una gestión más eficaz y oportuna para dar respuesta a la ciudadanía.
3. Estas acciones fortalecieron el vínculo técnico con la ciudadanía y el sector eléctrico, promoviendo el cumplimiento normativo y mejorando la calidad de las declaraciones presentadas ante la SEC, especialmente en sistemas fotovoltaicos y de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos. La masividad, accesibilidad digital y enfoque preventivo de estas actividades contribuyen a una atención más oportuna y a una disminución de errores recurrentes. Estas acciones permiten mejorar estructuralmente la calidad de los servicios ofrecidos por la SEC al incorporar una herramienta formativa digital que fortalece las capacidades técnicas de los usuarios antes de interactuar con los sistemas productivos. Al simular los procesos reales de declaración de Generación Distribuida y Electromovilidad, se contribuye a reducir errores recurrentes, inconsistencias de información y reprocesos en los trámites ingresados, elevando el estándar de las declaraciones presentadas por instaladores y empresas.

