

SEC moderniza la fiscalización con inteligencia artificial y asistentes virtuales

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) impulsa la inteligencia artificial para modernizar la fiscalización y la atención a la ciudadanía. Su plan digital mezcla automatización y aprendizaje automático para pasar de una supervisión reactiva a otra preventiva y reforzar la seguridad energética.

Uno de sus avances es una plataforma que analiza miles de registros para detectar productos eléctricos o combustibles que ingresan al país sin certificación. El sistema reduce los tiempos de meses a minutos y mejora 95% la eficiencia. Además, la entidad implementó un asistente virtual que orienta a los postulantes al subsidio eléctrico y absorbe miles de consultas en lenguaje sencillo. Otra herramienta aplica IA al análisis de reclamos de cuentas de luz, acorta plazos de revisión y genera informes automatizados.

La Superintendente de Electricidad y Combustibles, Marta Cabeza, destacó que “la incorporación de inteligencia artificial en la SEC no solo responde a un desafío tecnológico, sino a un compromiso con la ciudadanía. Estas herramientas nos permiten fiscalizar mejor, anticiparnos a riesgos y entregar respuestas más rápidas y oportunas, siempre con el objetivo de resguardar que las personas cuenten con servicios energéticos seguros y de calidad”.

