

# Iberdrola acelera el despliegue de asistentes inteligentes

**APUESTA/** La eléctrica española va más allá de los pilotos y pondrá en producción este año sesenta casos de uso de inteligencia generativa.

**Miriam Prieto.** Madrid  
Iberdrola toma impulso en su apuesta por la inteligencia artificial como palanca de su estrategia de negocio. Tras quince años usando modelos predictivos, la eléctrica acelera ahora el despliegue de inteligencia artificial generativa, más allá de los proyectos pilotos. “No es un tema opcional, hay que estar”, afirma Sergio Merchán, CIO de Iberdrola, quien defiende la importancia de ser pioneros en la adopción de esta tecnología.  
Merchán dice que Iberdrola aspira a convertirse en una eléctrica con la inteligencia artificial en el centro de su modelo de negocio, dado que esta tecnología es una palanca transversal en toda su cadena de valor, desde la generación hasta la atención al cliente.

Esta estrategia se refleja ya en una treintena de casos de uso en producción. Iberdrola ha identificado más de doscientas oportunidades para aplicar inteligencia artificial a distintos procesos de la compañía. Tras un análisis detallado, el plan para este año contempla unos sesenta casos de uso. “Priorizamos su despliegue en función del valor que nos permiten capturar”, explica Merchán.

Un ejemplo de inteligencia artificial ya en producción son trece asistentes para el desarrollo de software. Según el ejecutivo, estas herramientas no solamente mejoran la calidad del software, sino que han aumentado la productividad hasta un 30%, lo que se traduce en 600.000 horas de trabajo ahorradas al año.  
Iberdrola también ha desplegado asistentes inteligentes en distintas áreas de la compañía. En operaciones, apoyan a los técnicos de campo en la supervisión y el mantenimiento de infraestructuras como turbinas eólicas, lo que acelera la resolución de incidencias. En



## ESTRATEGIA

Iberdrola aspira a convertirse en una eléctrica con la IA en el centro de su modelo de negocio.

atención al cliente, permiten ofrecer respuestas más rápidas y precisas, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario. En áreas corporativas, facilitan tareas como la gestión de contratos o consultas internas, lo que aumenta la eficiencia de los equipos.

## Agentes inteligentes

La eléctrica española quiere dar ahora un paso más, y se sube a la revolución de los

## Los agentes de software han aumentado un 30% la productividad

agentes inteligentes. Estas herramientas van más allá de los asistentes tradicionales porque tienen autonomía para tomar decisiones, interactuar con múltiples sistemas y or-

questar tareas complejas sin supervisión constante de los humanos.

Iberdrola ya está desarrollando pilotos sobre una plataforma específica de AWS, siendo uno de los primeros clientes de la multinacional estadounidense en usarla de forma intensiva. Por ejemplo, prueban un agente que gestiona cambios en los sistemas, otro que se centra en la gestión de incidencias y un terce-

ro que actúa como un auditor digital de inventario. Merchán enfatiza que no basta con desplegar agentes, sino que es fundamental formar a las personas que van a interactuar con esta tecnología. “Tenemos que aprender a trabajar con ellos”, remarca, por lo que es crucial formar a los empleados.

## Más productividad

“No se trata de sustituir personas, sino de darles agentes que les ayuden a hacer mejor su trabajo”, añade. En su opinión, la productividad que genera esta nueva ola de tecnología permitirá a Iberdrola crecer sin aumentar proporcionalmente la plantilla.

Por otra parte, la disponibilidad y calidad de los datos en todas las áreas de la eléctrica han sido fundamentales para el desarrollo de la inteligencia artificial en Iberdrola. En ese sentido, el CIO de la eléctrica remarca que son la base para que la inteligencia artificial genere valor real.

## Un enfoque ético

Iberdrola tiene un equipo multidisciplinar compuesto por expertos técnicos, legales y de cumplimiento que supervisa la implementación de la inteligencia artificial. En septiembre de 2024, la compañía se adhirió al Pacto de Inteligencia Artificial de la Comisión Europea, iniciativa que promueve la implementación ética y responsable de la inteligencia artificial. Asimismo, ha sido la primera empresa en certificar su sistema de gestión de la inteligencia artificial con Aenor, conforme al estándar ISO/IEC 42001, que reconoce la correcta implantación de sistemas de gestión de esta tecnología y evalúa aspectos como la transparencia en el uso de modelos, la trazabilidad, la protección de datos y la gobernanza.



Sede de Iberdrola, en Bilbao.