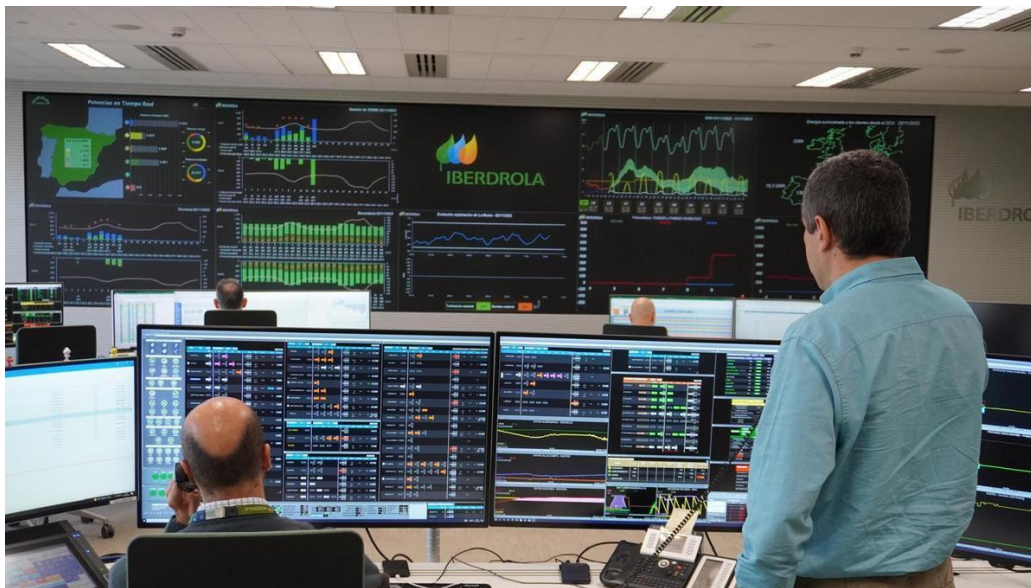


Iberdrola integra inteligencia artificial y talento humano en más de 450 proyectos para impulsar la electrificación

- La compañía lleva ya veinte años aplicando las bases tecnológicas de la IA, ha sido pionera en la certificación de su sistema de gestión de IA bajo la norma ISO/IEC 42001 y promueve una adopción responsable centrada en las personas



Iberdrola integra inteligencia artificial y talento humano en más de 450 proyectos para impulsar la electrificación.

Iberdrola, Empresas, Inteligencia artificial

<https://www.elperiodico.com/es/comunicacion-empresarial/20260716/iberdrola-integra-inteligencia-artificial-tal...>

Redacción

Jueves, 16 julio 2026

Iberdrola ha integrado inteligencia artificial y talento humano en más de **450 proyectos** para actividades de su operativa diaria, desde la atención al consumidor hasta la gestión de las infraestructuras energéticas. Estas iniciativas aportan capacidades avanzadas de análisis y automatización, lo que permite a sus profesionales optimizar el uso de su experiencia, criterio y conocimiento especializado para agilizar procesos, mejorar la eficiencia y aumentar la calidad del servicio.

La inteligencia artificial está transformando la forma en que las empresas **operan, toman decisiones y generan valor**. Esta evolución resulta especialmente relevante para afrontar los retos asociados a la electrificación de la economía y la gestión de infraestructuras cada vez más complejas.

En este contexto, y continuando con el carácter pionero que le llevó **hace 25 años** a liderar la inversión en renovables, redes inteligentes o almacenamiento, Iberdrola está marcando el camino en la incorporación de la inteligencia artificial al sector eléctrico. En su proceso para convertirse en la **AI Utility of the Future**, la compañía ha convertido la inteligencia artificial en una capacidad estratégica para mejorar la operación de sus negocios, reforzar la resiliencia de sus infraestructuras, impulsar el talento y nuevas formas de trabajo y ofrecer un mejor servicio a clientes y sociedad.

La apuesta de Iberdrola por la inteligencia artificial se remonta a hace más de dos décadas. La compañía ha recorrido una evolución continua en el uso de los datos y la inteligencia artificial: desde las primeras herramientas de *data analytics*, pasando por modelos predictivos, *machine learning* e inteligencia artificial no generativa, hasta la actual **adopción de la IA generativa**. Este desarrollo progresivo le ha permitido aplicar estas tecnologías en ámbitos como la gestión de redes, las energías renovables, el mantenimiento de activos y la atención al cliente.

Gracias a esta transformación digital, a lo largo de estos años Iberdrola **ha mejorado la calidad del suministro, agilizado la reposición del servicio tras incidencias y optimizado la gestión de la red**. Asimismo, los millones de contadores inteligentes instalados le permiten ofrecer servicios cada vez más avanzados a sus clientes.

La inteligencia artificial está transformando, también, procesos clave en distintas áreas geográficas y negocios del Grupo. A nivel global, la compañía está impulsando la transformación del proceso de **Compras** mediante automatización e IA generativa para agilizar la toma de decisiones y acelerar la ejecución de los planes de inversión.

En España, el proyecto **GregorIA** mejora la gestión de reclamaciones de los clientes reduciendo tiempos de respuesta y elevando la calidad del servicio. En los Estados Unidos, la iniciativa *First Time Right* ayuda a los equipos de campo a incrementar la resolución a la primera intervención, mientras que en Brasil la solución *Vegetation Management* refuerza la seguridad y resiliencia de las redes eléctricas.

A ello se suman iniciativas en el negocio **Retail** del Reino Unido y en **Sistemas Corporativos** mediante soluciones avanzadas basadas en IA generativa y agentes de inteligencia artificial.

Para Iberdrola, el verdadero valor de la inteligencia artificial reside en su capacidad para reforzar el trabajo de sus equipos y permitir que los profesionales se centren en **actividades de mayor valor añadido** que requieren experiencia, criterio y conocimiento especializado.

Con este objetivo, la compañía ha reforzado sus programas de formación para que todos sus profesionales puedan aprovechar el potencial de estas herramientas **de forma segura, eficaz y responsable**. Los empleados disponen de itinerarios adaptados a distintos perfiles y niveles de conocimiento, así como de *masterclasses*, talleres especializados, *hackatones* y comunidades de intercambio de experiencias que facilitan la difusión de buenas prácticas y la identificación de nuevas oportunidades de mejora.

La confianza constituye uno de los principales elementos diferenciales de la estrategia de inteligencia artificial de Iberdrola. La compañía ha desarrollado un modelo de gobierno que integra **gestión del riesgo, supervisión humana, transparencia y cumplimiento normativo** a lo largo de todo el ciclo de vida de los sistemas de IA.

Este enfoque permitió que GregorIA se convirtiera en el primer caso de uso certificado dentro del marco de inteligencia artificial responsable de Iberdrola y contribuyó a que la compañía obtuviera en **2026** la certificación de su sistema de gestión de inteligencia artificial conforme a la norma

internacional **ISO/IEC 42001**, consolidando su posición como una de las utilities pioneras en la aplicación de modelos de gobernanza para una IA confiable, segura y responsable.