

Iberdrola acelera la adopción de la IA agéntica para apoyar el talento de sus profesionales

- *En su camino para convertirse en la AI Utility of the Future, la compañía cuenta ya con 500 agentes de IA que dan soporte a distintas actividades del Grupo*
- *Este enfoque resulta especialmente relevante en un sector como el eléctrico, donde la gestión de infraestructuras críticas exige combinar experiencia humana, análisis de datos y capacidad de respuesta en tiempo real*

Iberdrola avanza en la incorporación de inteligencia artificial agéntica para mejorar la productividad, acelerar la ejecución de procesos y reforzar la calidad de sus operaciones. La compañía cuenta actualmente con cerca de 500 agentes de inteligencia artificial, en iniciativas ya implantadas o en diferentes fases de desarrollo, que dan soporte a distintas actividades del Grupo.

En su camino para convertirse en la *AI Utility of the Future*, Iberdrola considera que la combinación de experiencia humana e inteligencia artificial será una de las herramientas clave para seguir liderando la transformación del sector eléctrico y ofrecer un servicio cada vez más eficiente, resiliente y sostenible.

La estrategia de Iberdrola se basa en utilizar la inteligencia artificial para apoyar el talento de sus profesionales, ya que estas herramientas facilitan el acceso al conocimiento, automatizan tareas repetitivas y proporcionan información contextual y recomendaciones que ayudan a los equipos a tomar decisiones de forma más ágil.

Este enfoque resulta especialmente relevante en un sector como el eléctrico, donde la gestión de infraestructuras críticas exige combinar experiencia humana, análisis de datos y agilidad de respuesta en tiempo real. En este contexto, la inteligencia artificial se convierte en un aliado para mejorar la planificación, optimizar recursos y poner el conocimiento experto al alcance de los equipos que operan y mantienen redes eléctricas, instalaciones renovables y otros activos estratégicos.

Las aplicaciones de IA ya tienen presencia en las principales actividades del Grupo. En el ámbito de las redes, esta tecnología es clave para anticiparse y conocer en tiempo real las posibles incidencias en las distintas infraestructuras y también para reponer el suministro en cuestión de minutos.

En las centrales de generación, la IA apoya la planificación de trabajos, la coordinación de tareas de mantenimiento y el acceso al conocimiento técnico necesario para la gestión de los activos. En el ámbito de clientes, *voicebots* y *chatbots* agilizan la resolución de consultas, reclamaciones y trámites documentales, contribuyendo a una experiencia más rápida y eficiente.

Asimismo, las áreas corporativas utilizan estas capacidades para mejorar la productividad en funciones administrativas, financieras o jurídicas y en IT, agentes especializados ayudan a gestionar incidencias, acelerar la resolución de problemas y facilitar la implantación de cambios tecnológicos.

La adopción de estas tecnologías se apoya en programas de formación y acompañamiento que permiten a los propios empleados identificar nuevas oportunidades de aplicación y desarrollar casos de uso orientados a resolver retos concretos de negocio. De este modo, la inteligencia artificial se integra como una herramienta de apoyo al trabajo diario y como un catalizador de innovación dentro de la organización.

Iberdrola incorpora estas capacidades de forma progresiva y responsable, manteniendo siempre el control y la responsabilidad de las decisiones en las personas.

Sobre Iberdrola

Habiendo superado los 140.000 millones de euros de capitalización, Iberdrola es la mayor compañía eléctrica de Europa y una de las dos mayores a nivel mundial. El Grupo da servicio a más de 100 millones de personas en todo el mundo y cuenta con una plantilla de 45.400 empleados y unos activos de 161.000 millones de euros. En 2025, Iberdrola registró un beneficio neto récord de 6.285 millones de euros. La compañía aporta cerca de 10.400 millones de euros en contribuciones fiscales en los países en los que opera y sostiene más de 500.000 puestos de trabajo en toda la cadena de suministro, gracias a 13.200 millones de euros en compras a decenas de miles de proveedores.

Desde el año 2001, Iberdrola ha invertido más de 175.000 millones de euros en redes eléctricas, energías renovables y almacenamiento de energía para contribuir a la creación de un modelo energético basado en la electrificación. La compañía cuenta con cerca de 1,4 millones de km de redes eléctricas en los Estados Unidos (estados de Nueva York, Connecticut, Maine y Massachusetts), el Reino Unido (Escocia, Inglaterra y Gales), Brasil (estados de Bahía, Rio Grande do Norte, Pernambuco, São Paulo y Mato Grosso do Sul, además de Brasilia) y España, así como con 57.000 MW de capacidad en todo el mundo, de los que más de 46.000 MW son renovables.