



Nota de Prensa

Iberdrola, pionera en certificar su Sistema de Gestión de Inteligencia Artificial con AENOR

- El reconocimiento acredita la implantación y la correcta utilización de la IA en los negocios certificados.
- AENOR también ha certificado el ‘Compromiso con las personas mayores’ de Iberdrola Clientes.

Madrid, 17 de febrero de 2025.- Iberdrola Clientes e Iberdrola Energía España han logrado un importante hito al convertirse en las primeras empresas en certificar su [‘Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial’](#) (SGIA) conforme al estándar internacional ISO/IEC 42001 con AENOR, entidad líder en generación de confianza.

Este reconocimiento acredita la implementación y correcta utilización de la Inteligencia Artificial en Iberdrola Clientes e Iberdrola Energía España. Ambas filiales han implantado sistemas de IA para optimizar y mejorar sus procesos internos, demostrando su compromiso con la innovación y la eficiencia. Además, Iberdrola Clientes ha obtenido también el certificado de [‘Compromiso con las personas mayores’](#), que demuestra que las organizaciones llevan a cabo acciones para mejorar la experiencia de sus clientes senior y con ello visibilizar e impulsar la importancia de contar con servicios inclusivos de calidad.

Este certificado está basado en las acciones que cada organización decide llevar a cabo para mejorar la experiencia de uso y acceso a sus servicios para el colectivo senior. Para ello se realiza una evaluación de todos los canales de contacto con las personas mayores, además de los compromisos que se asumen en diferentes ámbitos, siempre bajo el marco de una gestión interna que permita hacer un adecuado seguimiento de cada uno de ellos.

“Celebramos varios logros significativos para Iberdrola, fruto de años de dedicación y esfuerzo. Somos la primera empresa en certificar su Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial, un reconocimiento que, no solo valida nuestra implementación y uso correcto de la IA, sino que también destaca nuestro compromiso con la innovación, la eficiencia y la ética. Una responsabilidad que también tenemos con nuestros clientes, siempre en el centro de nuestra gestión. Además, somos la primera empresa energética en lograr el certificado de ‘Compromiso con las personas mayores’, lo que demuestra nuestra implicación con la inclusión y la calidad en el servicio a nuestros clientes senior”, ha afirmado David Martínez Fernández, director de Clientes España.

Juan Ríos Sánchez, director de Gestión de la Energía Global de Iberdrola, ha destacado la importancia de esta certificación: “Desde Gestión de la Energía trabajamos para garantizar que nuestra actividad



está respaldada por procesos robustos y seguros. Esta certificación nos permite acreditar nuestro compromiso con la innovación bajo los más estrictos criterios de ética y calidad de Iberdrola”.

Rafael García Meiro, CEO de AENOR, ha querido resaltar: “Para que la IA se extienda, aportando todo el tremendo valor que puede suponer para la sociedad, es necesario que sus usuarios confíen en que se está desarrollando bajo criterios éticos y comprometidos con las buenas prácticas. Iberdrola lo demuestra, sometiéndose voluntariamente a certificación conforme a normas ISO, que son la referencia mundial”.

Compromiso con la IA ética y segura

Iberdrola lleva varios años impulsando el uso de la inteligencia artificial, bajo el marco de su Política de desarrollo y uso responsable de herramientas de inteligencia artificial, aprobada por el Consejo de la eléctrica, y que promueve la introducción de la IA ética, sostenible, y segura en su organización. En septiembre pasado, Iberdrola, junto a otras empresas, se adhirió al Pacto Europeo por la IA, un marco voluntario de la Comisión Europea para fomentar la aplicación anticipada de los principios de la ley europea sobre la IA, siendo también la primera empresa energética europea en hacerlo. De esta forma, Iberdrola se consolida como pionera en la gestión de los riesgos y oportunidades asociados con la IA, equilibrando la innovación y la transformación digital con la gobernanza.

El equipo auditor de AENOR ha certificado no sólo la implementación técnica en línea con los estándares internacionales, sino también la implicación de todo el personal y las acciones de información y formación dirigidas a los empleados que interactúan con estas herramientas en su día a día.

El sistema de IA Generativa, GregorIA, desarrollado por Iberdrola Clientes, ha sido certificado por su capacidad para clasificar y analizar reclamaciones recibidas por organismos públicos. Este innovador programa interno demuestra la avanzada aplicación de la IA en la gestión de servicios al cliente. Antes de contar con esta herramienta, el análisis de documentos oficiales era manual e implicaba una gran carga de trabajo. GregorIA transforma este proceso, proporcionando información en segundos, clasificando solicitudes y creando resúmenes ejecutivos. Gracias a ella, Iberdrola ha conseguido reducir enormemente el tiempo de análisis y mejorar la calidad y la rapidez de las respuestas.

Por otro lado, Iberdrola Energía España ha certificado sus modelos de IA que dan soporte a los servicios de Gestión de la Energía para producir y suministrar electricidad a los clientes de Iberdrola de forma competitiva, segura y fiable. Gestión de la Energía ya contaba con la ISO 9001 y la ISO 27001, por lo que esta nueva certificación supone un paso más en su firme compromiso de ofrecer los mayores niveles de seguridad y confianza. De este modo, la ISO/IEC 42001 acredita que Iberdrola cuenta con una política y un marco para el desarrollo y uso responsable de la IA que garantiza que la tecnología es transparente y ética, en línea con las nuevas regulaciones europeas y los más exigentes estándares internacionales.



Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación, información y consultoría de transformación de negocios. Es la entidad líder en generación de confianza de España, más de 88.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Verificación de Información no financiera, Bienestar Animal, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o *Compliance*.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas (B2B) y los consumidores (B2C); contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de 19 sedes en todas las Comunidades Autónomas con auditores propios y presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:

Jesús Gómez-Salomé

Director Corporativo de Comunicación y Relaciones Institucionales

Tel.: + 34 650 563 275

jgomez-salome@aenor.com

Síguenos en:

