

# Innovación tecnológica en los Centros 112: el papel de la Inteligencia Artificial

“IA como apoyo a la decisión, bajo control humano”.

**Ponente:** Moisés Sánchez Arrocha  
Director del CECEOES 112 Canarias  
Madrid, 23 de abril de 2026

GPT, una pregunta: ¿Crees que la IA es mejor a la hora de tomar decisiones en un **Centro 112** que un gestor de emergencias "humano"?

Pensó durante 45 s...



ChatGPT

**GPT:** "No creo que la IA sea mejor que un gestor humano en un **Centro 112**. Las emergencias son exigentes y están llenas de complejidades"

"Pero **SÍ** creo que un **Centro 112** con IA usada como **copiloto**, puede ayudar a tomar mejores decisiones, que un **Centro 112** sin IA".



ChatGPT

# Inteligencia Artificial en los Centros 112

**La IA en un Centro 112**

**No es Automatizar la Emergencia**

**Es Aumentar Capacidades**



The infographic is divided into two panels. The left panel, titled 'No es Automatizar la Emergencia', shows a robot wearing a headset sitting at a desk with a laptop and a telephone. A large red 'X' is overlaid at the bottom. The right panel, titled 'Es Aumentar Capacidades', shows a woman and a man wearing headsets working at a desk with multiple computer monitors displaying data, charts, and maps. A green arrow points upwards from the left panel to the right panel.

## Qué es aumentar capacidades:

Velocidad, Calidad, Accesibilidad y Resiliencia, sin perder el control humano, es decir, con gobernanza y ciberseguridad.

“La IA como copiloto del gestor de emergencias”.

## Sistemas de IA de alto riesgo:

Los destinados a evaluar y clasificar las llamadas de emergencia realizadas por personas físicas o a utilizarse para gestionar los servicios de primera respuesta (policía, bomberos, asistencia médica y Protección Civil).



El Reglamento europeo de IA se publicó en el Diario Oficial (DO) de la Unión Europea el 12 de julio de 2024 (Reglamento (UE) 2024/1689).

**Las normas para la IA de alto riesgo entrarán en vigor en agosto de 2026.**

## Sistemas de IA de alto riesgo:

Están sujetos a obligaciones estrictas: disponer de **medidas adecuadas de supervisión humana**.

Deben estar diseñados para: permitir la vigilancia activa por parte de personas, prevenir el **sesgo de automatización**.

⚠ Error: "Si algo lo hace la máquina, está bien hecho"

"Human-in-command".

# Por qué hablar de IA hoy:

1. Más llamadas y datos.
2. Decisiones en tiempo crítico.
  - a) Alta presión operativa
  - b) Información incompleta
  - c) Impacto directo en vidas humanas
3. Más canales: voz, RTT, vídeo.
4. El 112 como servicio esencial.

# Qué entendemos por IA en los Centros 112:

1. Sistemas de apoyo a la decisión.
2. Análisis de datos y patrones.
3. Aprendizaje continuo.

**“Debe entenderse como una tecnología de apoyo, no de sustitución”**

## Qué NO es la IA en los Centros 112:

- 1.No sustituye a los profesionales.
- 2.No actúa sin supervisión humana.
- 3.No elimina la responsabilidad.

**“La decisión es humana; la IA es asistiva. Esto exige gobernanza”.**

# Casos de uso. IA en la gestión de llamadas:

1. Transcripción automática (texto, idiomas, etc).
2. Supresión de ruido e interferencia.
3. Detección de palabras clave.
4. Priorización inteligente.

## Casos de uso. IA como apoyo a la gestión:

1. Predicción de demanda e Identificación de patrones.
2. Sugerencias de protocolos y respuestas. Nos acompaña.
3. Alertas de datos críticos.
4. Reducción de carga cognitiva a corto plazo.
5. La IA puede asistir en la clasificación, priorización o propuesta de despacho. Tareas catalogadas de **ALTO RIESGO**.

## Riesgos y límites de la IA en los Centros 112:

**Riesgo operativo:** falsa confianza / "Automation bias"; Propensión de los humanos a favorecer las sugerencias de la IA, por ejemplo, en la priorización de respuestas.

**Mitigación:** La IA como recomendador implica la doble verificación en las decisiones . "Human-in-command".

## Riesgos y límites de la IA en los Centros 112:

**Riesgo jurídico y ético:** protección de datos, transparencia, sesgos (acento, idioma, ruido, colectivos vulnerables, etc.).

**Mitigación:** Evaluación de Impacto de Protección de Datos, evaluación por subpoblaciones, auditorías, etc.

## Riesgos y límites de la IA en los Centros 112:

**Riesgo tecnológico:** deriva del modelo, degradación en eventos extremos, caídas (si la IA falla, el 112 sigue operando).

**Mitigación:** modo degradado o de respaldo (fallback) utilizando un plan B cuando la principal falla, pruebas de estrés., etc.

## Dónde el humano sigue siendo difícil de sustituir:

- **Interpretar ambigüedad y contexto:** el alertante se contradice, exagera, quita importancia, o no sabe explicarse; el “**sentido común situacional**” cuenta mucho.
- **Gestión emocional y cooperación del alertante:** calmar, contener, negociar, guiar y detectar riesgos, es decisivo.

## Dónde el humano sigue siendo difícil de sustituir:

- **Juicio ético y responsabilidad:** asignar recursos escasos y tomar decisiones críticas requiere criterios y rendición de cuentas claros. **"Responsabilidad pública"**.
- **Casos raros:** la IA puede fallar de formas "silenciosas" (p. ej., confianza injustificada, minimizar riesgos, etc.)

## Mensajes clave:

1. "La IA no salva vidas; las personas, sí".
2. Es una oportunidad y responsabilidad a la vez.
3. La mejor toma de decisiones no será ni puramente humana ni puramente algorítmica; será híbrida.

"Un gran poder conlleva una gran responsabilidad"



**112**  
**CANARIAS**



Gobierno  
de Canarias  
*islas iguales*

De la reacción a la predicción:  
Un nuevo paradigma de gestión de crisis



**Gracias por la atención prestada**