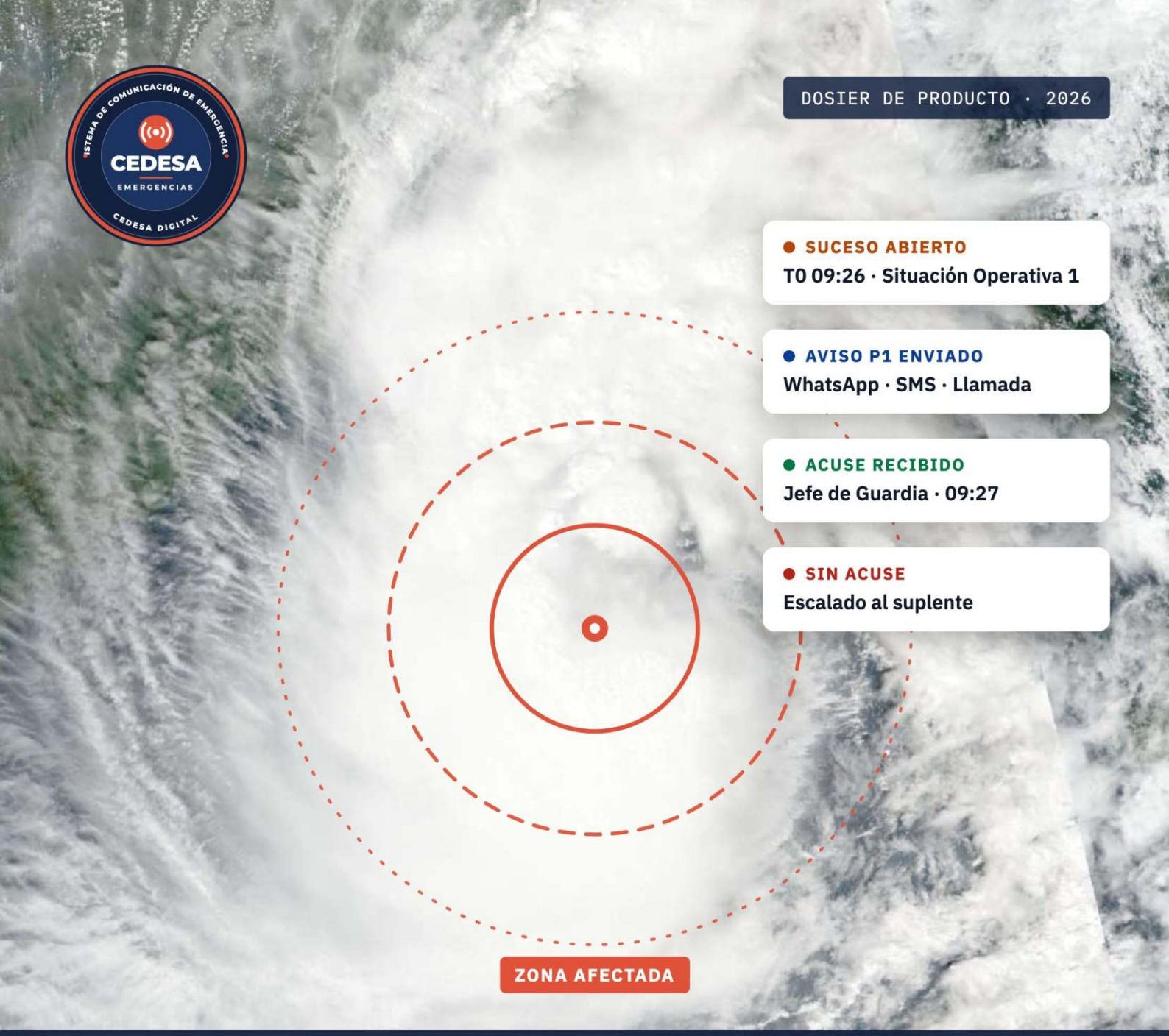
DOSIER DE PRODUCTO · 2026



CEDESA EMERGENCIAS · SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS

Cuando cada minuto cuenta, cada aviso tiene que llegar

Gestión de sucesos, activación del plan de emergencias y avisos con acuse de recibo y trazabilidad. Para coordinadores de emergencias y protección civil.

cedesa
Cedesa Digital S.L. · PCTEX, Badajoz

Suso Merino
665 633 647 · smerino@cedesa.es

EL PROBLEMA

Avisar no basta: hay que saber quién lo ha recibido



Alfafar (Valencia), tras la DANA de octubre de 2024.

Las grandes emergencias de los últimos años lo han dejado claro: el tiempo entre detectar un riesgo y movilizar a quien tiene que actuar decide las consecuencias. Y en ese tiempo, la coordinación sigue dependiendo demasiadas veces de llamadas una a una y de grupos de mensajería.

Activaciones a mano

En una emergencia, la cadena de mando se activa llamada a llamada o por grupos de mensajería. Cuesta saber quién está avisado y quién no.

Suplentes que no llegan

Si el titular de un cargo no responde, localizar a su suplente depende de quien esté en la sala en ese momento.

Sin rastro fiable

Después del suceso, reconstruir qué se avisó, a quién y a qué hora obliga a juntar llamadas, mensajes y notas.

LA SOLUCIÓN

Una sola consola para activar el plan y confirmar cada aviso

Cedesa Emergencias es una plataforma para gestionar sucesos y activar a los órganos del plan de emergencias, sea municipal, provincial o autonómico: quién recibe cada aviso, por qué canal, quién ha confirmado y qué ha pasado después. Todo queda registrado.

COMPLEMENTO A ES-ALERT

ES-Alert avisa a todos los móviles de una zona, pero no moviliza a las personas concretas del plan ni confirma que lo han recibido. Cedesa Emergencias cubre ese hueco.

01

Sucesos con zona geográfica

Alta del suceso con descripción y zona afectada: distritos, barrios, radio o polígono sobre el mapa.

02

Protocolo supervisado

Cada plan define sus pasos. Ningún aviso sale sin validación, salvo el Disparo Inmediato.

03

Complemento a ES-Alert

Avisos dirigidos a los órganos de vigilancia y mando, a su personal y a sus suplentes.

04

Trazabilidad inmutable

Avisos, activaciones de personal, retenes y guardias quedan en un registro que no se puede alterar.

05

Canales con acuse

WhatsApp, SMS, correo y llamada telefónica. En todos, el destinatario confirma la recepción.

06

Métricas de respuesta

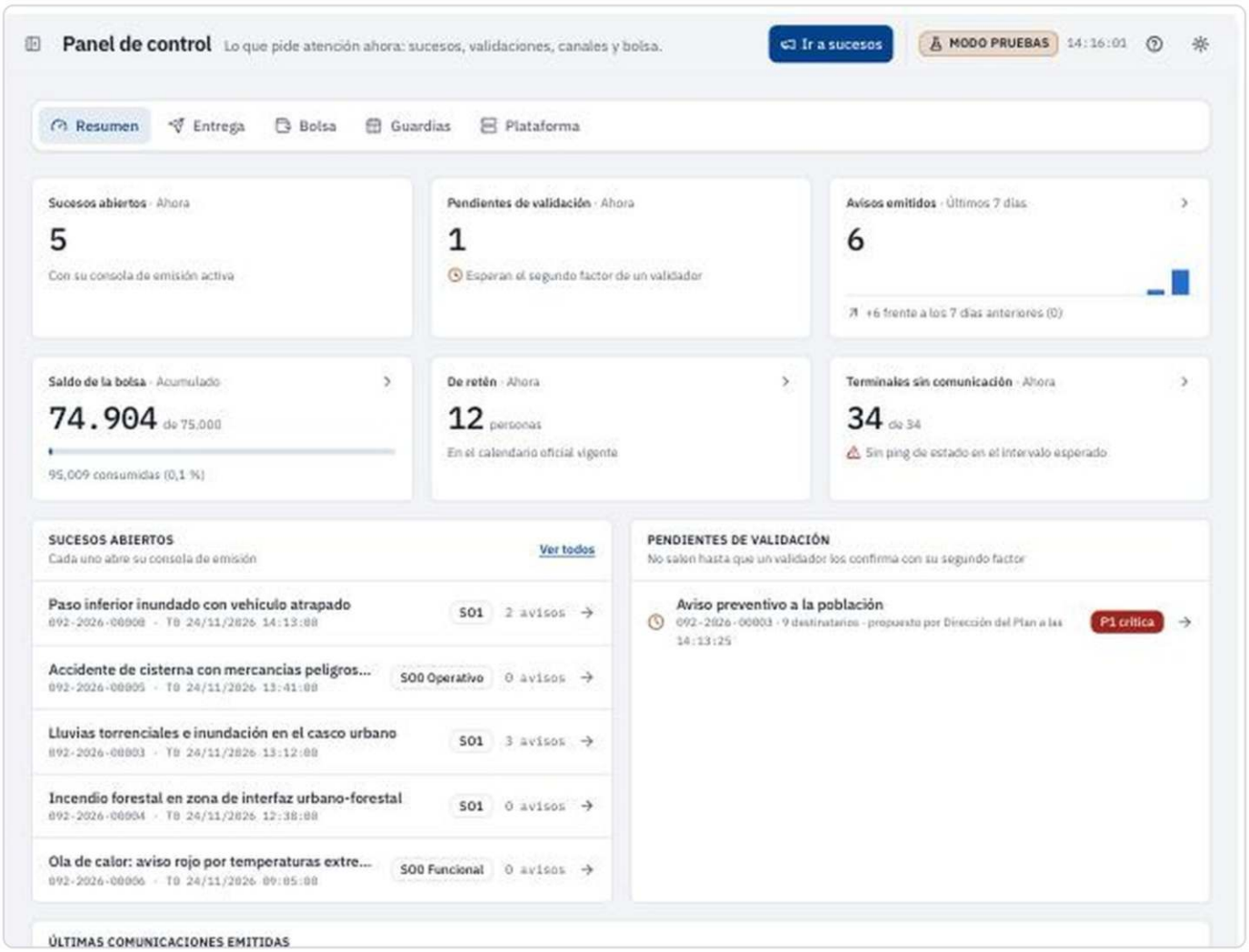
Tiempos de aviso y de acuse por cargo, órgano, canal y suceso, con informe mensual.

UNA CONSOLA PARA LA SALA

Lo que pide atención, en una sola pantalla

El panel de control reúne los sucesos abiertos, los avisos que esperan validación, los retenes de guardia y el estado de los canales. Quien está de servicio ve de un vistazo qué hay que hacer ahora.

Panel de control con cinco sucesos abiertos y un aviso a la población pendiente de validación



Sucesos abiertos

Cada uno con su consola de emisión, su situación operativa y los avisos enviados.

Pendientes de validación

Ningún aviso a la población sale hasta que otra persona lo confirma con su segundo factor.

Guardias y canales

Retenes de servicio, saldo de comunicaciones y estado de cada canal en tiempo real.

SUCESOS Y PROTOCOLO

Cada suceso, con su zona y su plan

Alta de sucesos

- Número de suceso, título, naturaleza y hora de detección (T0), con el tiempo transcurrido siempre a la vista
- Zona afectada por distrito, barrio, radio alrededor de un punto o polígono dibujado en el mapa
- Población inscrita alcanzable en esa zona, calculada al momento
- Situación Operativa, que decide a qué cargos del Directorio se avisa
- Sucesos reales y simulacros separados en todo momento

Protocolo supervisado

- El plan se define como una secuencia de pasos: preemergencia, notificación al 112, activación del mando, convocatoria del CECOPAL y cierre
- Cada paso trae su prioridad, canales y destinatarios por defecto; los protocolos se versionan
- Un redactor prepara el aviso y un validador lo confirma antes de enviarlo
- Disparo Inmediato para riesgo vital: envío directo con confirmación en dos pasos y marca propia en el registro

Consola de un suceso: pasos del plan, avisos emitidos, tiempo desde T0 y entrega a cada destinatario

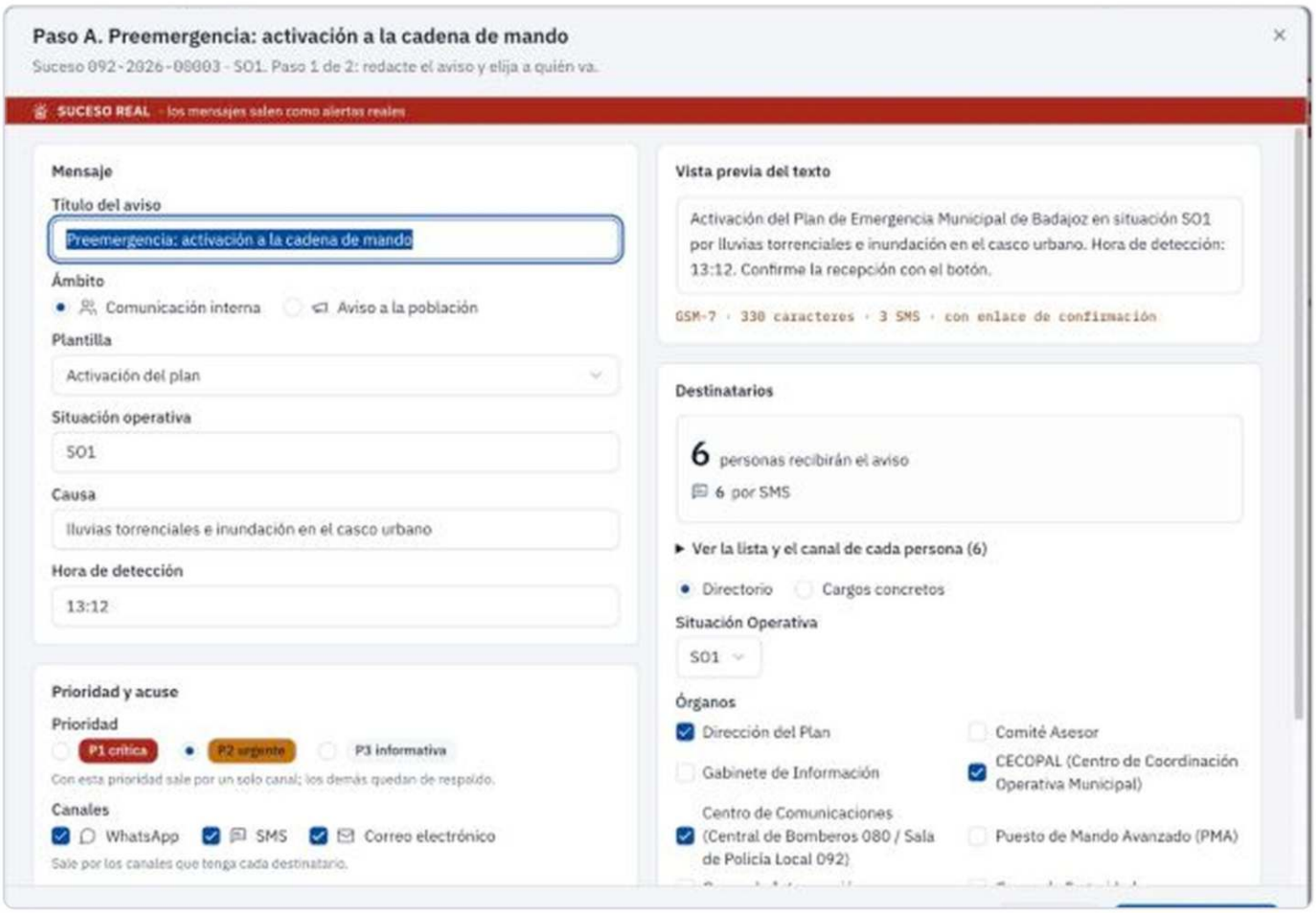


AVISOS CON ACUSE

Preparar, revisar y emitir en segundos

Cada paso del plan trae su plantilla, sus destinatarios y su prioridad. Antes de emitir se ve el texto exacto por canal, cuántas personas lo recibirán y por dónde, y quién se quedaría sin aviso.

Preparación de un aviso a la cadena de mando: plantilla, prioridad, canales, vista previa y destinatarios



Cuatro canales, todos con acuse

WhatsApp

Mensajería con imágenes, mapas y documentos. Perfil institucional verificado.

SMS y SMS Flash

Llega a cualquier móvil. El modo Flash aparece en pantalla sin abrir la bandeja.

Correo

Convocatorias, informes y avisos ampliados desde un dominio propio de la organización.

Llamada telefónica

Mensaje de voz automático para quien no mira el móvil o en plena noche.

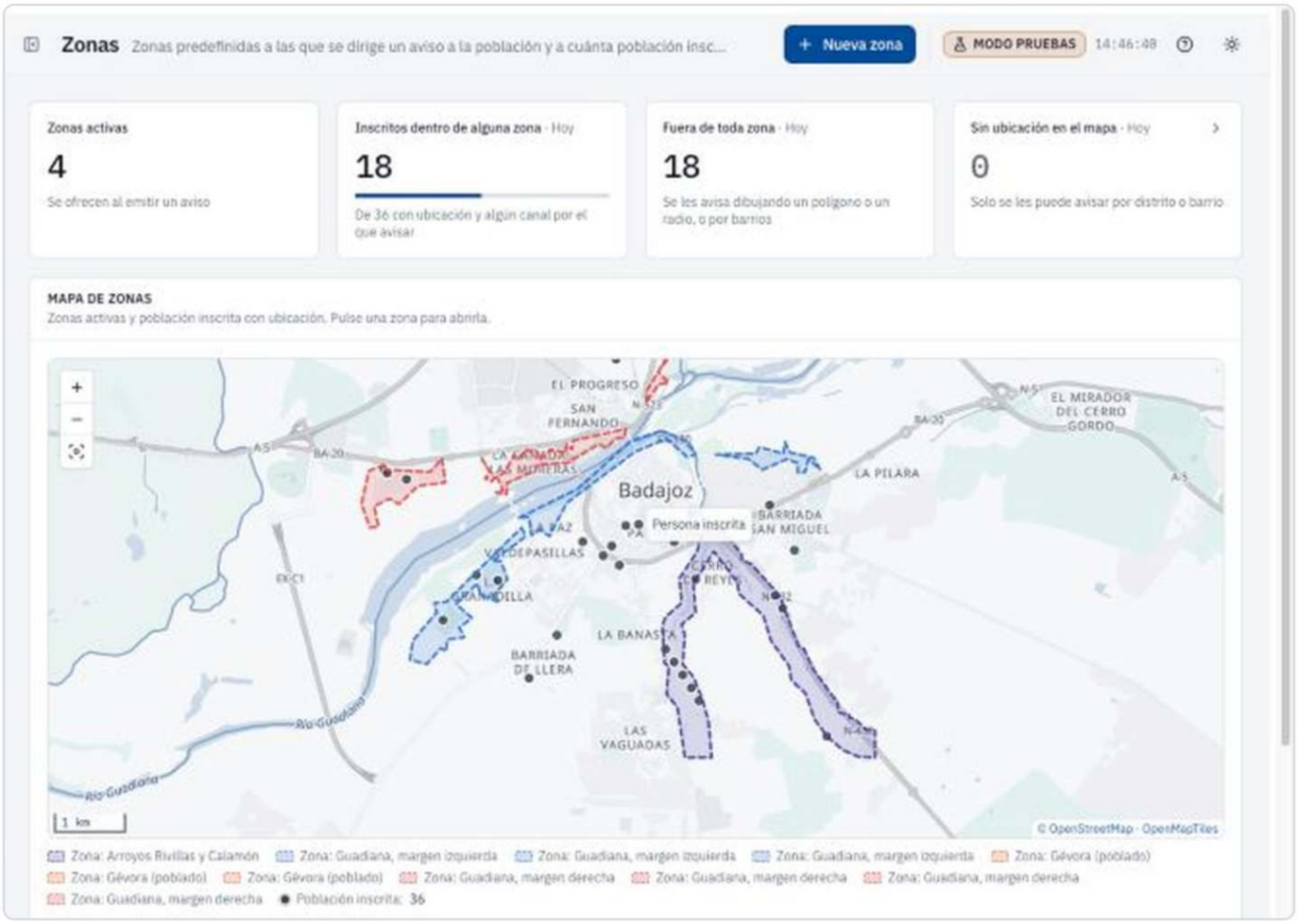
En todos los canales el destinatario confirma la recepción y la hora queda registrada.

AVISOS A LA POBLACIÓN

Avisar solo a quien está en la zona de riesgo

La población se inscribe de forma voluntaria desde un portal web de la organización e indica sus inmuebles, sus canales preferidos y si necesita asistencia. Al emitir, se elige sobre el mapa a quién avisar.

Zonas predefinidas y población inscrita sobre el mapa



Zonas predefinidas

Riberas, barriadas o poblados en riesgo, listos para usar.

Polígono o radio

Se dibuja en el mapa en el momento del aviso.

Barrios y distritos

O toda la población inscrita, si hace falta.

Doble validación

Ningún aviso a la población sale sin que otra persona lo confirme.

ÓRGANOS, PERSONAL Y GUARDIAS

Complemento a ES-Alert para los órganos del plan

	ES-ALERT	CEDESA EMERGENCIAS
A quién avisa	A todos los móviles de una zona	A personas concretas: cargos del plan, su personal y sus suplentes
Confirmación	Sin acuse de recibo	Cada aviso exige acuse; si no llega, escala
Canales	Difusión a la red móvil	WhatsApp, SMS, correo y llamada telefónica
Constancia	Sin registro por destinatario	Registro por persona, canal y hora

Titulares, suplentes y retenes

El Directorio del Plan organiza a las personas por órganos y cargos, cada uno con su titular y sus suplentes. La sala de guardia muestra en vivo quién está de retén y si su terminal responde. Si alguien no confirma, el aviso escala solo:

01 **Aviso al titular**

02 **Sin acuse en el plazo fijado**

03 **Se repite por otro canal**

04 **Pasa al primer y segundo suplente**

05 **Alerta a la Dirección del Plan**

Sala de guardia: retenes activos por grupo y últimas activaciones



TRAZABILIDAD Y MÉTRICAS

Todo queda registrado y se puede medir

Registro inmutable

El Libro de Registro anota cada aviso, acuse, activación de personal, retén y cambio de Situación Operativa. Cada asiento se sella con la huella del anterior: cualquier modificación o borrado rompe la cadena y se detecta.

Métricas de respuesta

- Tiempo desde la detección (T0) hasta la emisión, por prioridad
- Acuse al primer intento y escalados por silencio
- Informe mensual de calidad de entrega, también de los simulacros

Libro de Registro: cadena íntegra e indicadores de tiempo de respuesta



Informe mensual: indicadores de entrega frente al mínimo exigido



QUIÉN LO HACE

Cedesa Digital

Desarrollo y calidad de software desde el Parque Científico y Tecnológico de Extremadura, con equipo propio de I+D. Certificación del Esquema Nacional de Seguridad en categoría Media y datos alojados en la Unión Europea.

Han confiado en nosotros

Navantia · Defensa · Metro Bilbao · 112 Baleares · Sareb

Cómo empezar

01 · Demostración

Le enseñamos la plataforma en directo, con un suceso de ejemplo de su territorio.

02 · Configuración

Cargamos su plan, su directorio de cargos y suplentes, sus zonas y sus plantillas.

03 · Simulacro

Probamos el circuito completo con su personal antes de ponerlo en servicio.

CONTACTO

Suso Merino

665 633 647

smerino@cedesa.es