



## COMUNICADO

### Seguridad

## El Ayuntamiento licita el servicio de atención y gestión de llamadas del Centro Municipal de Emergencias con un presupuesto de más de 1,7 millones de euros

- El contrato unifica la recepción de alertas del 080, 092 y el 112 para coordinar los recursos de Bomberos, Policía Local y Protección Civil

**Málaga, 3 de octubre de 2026.-** El Ayuntamiento de Málaga, a través del Área de Seguridad, ha sacado a licitación el servicio de recepción y atención de llamadas para la gestión de los recursos de Bomberos, Protección Civil y Policía Local para la demanda de los servicios municipales de prevención y emergencias, con un presupuesto base de 1.784.248,13 euros (IVA incluido) para un período de ejecución inicial de un año. Las empresas interesadas tienen de plazo para presentar sus ofertas hasta el 4 de noviembre.

1/2

El objetivo principal de esta contratación es la prestación de los servicios de atención y gestión telefónica y telemática de las llamadas de los ciudadanos, entidades públicas y privadas para canalizar las urgencias del municipio de forma coordinada. Toda la operativa se centralizará a través de la plataforma tecnológica instalada y disponible en el Centro Municipal de Emergencias (CME) del Ayuntamiento de Málaga, que integra aplicaciones informáticas, líneas telefónicas y radiocomunicaciones. En este sentido, cabe recordar que el histórico de actividad del servicio en los tres últimos años arroja un dato superior a las 170.000 llamadas atendidas al año.

La empresa adjudicataria dividirá sus funciones en dos grandes áreas operativas, el servicio de gestión y el de coordinación, que trabajarán bajo manuales de funcionamiento y protocolos diferenciados para cada cuerpo. Los operadores del servicio de gestión asumirán la acogida, catalogación y registro informático de todas las demandas, el traslado inmediato de avisos por megafonía al parque de bomberos más próximo, el soporte cartográfico e hídrico a las dotaciones en ruta y la derivación de llamadas policiales bajo los criterios territoriales de la Jefatura de Sala.

Como novedades destacadas, el nuevo pliego expande los canales de comunicación obligatorios a vías digitales indirectas como WhatsApp, Telegram, correo electrónico y redes sociales (X, Instagram o Facebook), además de exigir la tramitación de incidencias en la app municipal GECOR Málaga, la realización de encuestas de calidad del servicio y



la atención adaptada a personas con distintas capacidades.

Por su parte, el servicio de coordinación actuará como el enlace único y operativo permanente las 24 horas entre los operadores en sala, el Jefe de Guardia de Bomberos y el Jefe de Sala de Policía Local. También centralizará la actualización de la disponibilidad del personal extraordinario de Bomberos, alertas meteorológicas, estado operativo de las flotas e incidencias de tráfico en la ciudad.

2/2



**Verifica la información**  
antes de compartirla

**málaga**