

Nota de prensa

Telefónica gestionará las comunicaciones críticas de los servicios de emergencia del Ayuntamiento de Madrid

- La compañía operará el servicio de mantenimiento y evolución del sistema neurálgico que conecta a Policía Municipal, Bomberos, SAMUR y Agentes de Movilidad.
- Telefónica renovará el hardware y software de la actual red de emergencias TETRA para su evolución y mantenimiento durante la vigencia del contrato, actualizando su infraestructura para comunicaciones críticas (voz y datos) y permitiendo la expansión de sistemas de radio móvil digital.
- El contrato, con una duración de cinco años, incluye la implantación de una nueva arquitectura unificando la operación de despacho y la grabación de comunicaciones en un sistema de alta disponibilidad.
- El servicio permite reforzar la capacidad de respuesta ante crisis, con una reducción drástica de los tiempos de atención a incidencias graves.

Madrid, 23 de marzo de 2026.- Telefónica se sitúa al frente de las comunicaciones críticas de los servicios de emergencia del Ayuntamiento de Madrid. Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España ha sido seleccionada por el Ayuntamiento de Madrid para ejecutar el servicio de mantenimiento integral y la evolución tecnológica de la infraestructura de comunicaciones de radio móvil digital (DIMETRA-TETRA). Este sistema es el canal de transmisión fundamental para las operaciones de seguridad y emergencias de la capital, permitiendo la coordinación inmediata de más de 3.000 efectivos.

El contrato, con una vigencia de cinco años, asegura la disponibilidad 24x7 de esta infraestructura crítica, utilizada por la Policía Municipal de Madrid, el Cuerpo de Bomberos, SAMUR-Protección Civil, Agentes de Movilidad, así como los servicios de Parques y Jardines y SAMUR Social.

El acuerdo establece un nuevo marco para reducir los tiempos de respuesta ante incidencias graves respecto al estándar habitual, garantizando una reacción casi inmediata ante cualquier eventualidad técnica que pudiera afectar a la red. Asimismo, el servicio se prestará bajo los más estrictos estándares del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), asegurando que la red se mantenga permanentemente actualizada y protegida frente a ciberamenazas.

Para proporcionar esos altos niveles de disponibilidad, el sistema de comunicaciones críticas y de emergencia del Ayuntamiento contará con una alta redundancia y robustez tanto en su diseño como en sus redes de interconexión. Entre otras ventajas, esta redundancia garantiza una alta

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/

tolerancia ante eventuales fallos y permite la realización de las operaciones de mantenimiento de la infraestructura sin que exista pérdida de servicio.

Socio tecnológico para la seguridad

Más allá del mantenimiento preventivo y correctivo, Telefónica liderará una transformación tecnológica clave para la red. Este nuevo sistema sustituirá a las anteriores consolas y servidores aportando una solución integral y modernizada.

La implantación supone un hito en la eficiencia del servicio, ya que integra en una única plataforma de alta disponibilidad tanto la gestión diaria de las comunicaciones que hacen los operadores desde el centro de control: coordinar a las unidades, gestionar los grupos de radio o realizar llamadas, entre otras funcionalidades; es el caso de las grabaciones de seguridad, que hasta ahora dependía de sistemas externos.

Con la nueva arquitectura, el mismo servidor gestiona la comunicación en tiempo real y también se encarga de la grabación de voz crítica. Esta evolución no solo habilita una continuidad operativa, sino que incorpora herramientas avanzadas para la gestión de incidentes, asegurando la trazabilidad y custodia de todas las intervenciones de los cuerpos de seguridad.

Adicionalmente, se ampliará la capacidad del sistema de control (DCS), incrementando las licencias operativas para dar cobertura a la creciente demanda de coordinación entre las distintas agencias municipales.

Con esta adjudicación, Telefónica consolida su rol como socio tecnológico estratégico en el ámbito de la seguridad pública, dotando a Madrid de una red de emergencias más robusta, eficiente y preparada para los retos de los próximos años.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

telefonica.com/es/sala-comunicacion/