

ESTUDIO DE CASO

BYNE



CENTRAL ECU 911 GUAYAQUIL

Inauguración de nuevo centro de operaciones lleva las facilidades de ControlONE a Guayaquil

+55 11 2102-6920

info@byne.com.br

www.byne.com.br

ICCA 
INTERNATIONAL CRITICAL
COMMUNICATIONS AWARDS
2024 **FINALIST**



SIMPLIFICANDO LA COMUNICACIÓN DE LA NUEVA CENTRAL ECU911 EN GUAYAQUIL

Fuente: El Universo.

EL PROYECTO

En octubre se inauguró el nuevo centro de operaciones de la CSCG (Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil), en Ecuador, en una acción conjunta con la central de llamadas de emergencia ECU911. El proyecto que forma parte de nuestra expansión internacional, incluye la instalación de 42 consolas de despacho ControlONE en la operación del servicio integrado de seguridad pública de este municipio ecuatoriano. Desarrollada en colaboración con el Grupo Unión, de Colombia y con Hexagon Brasil, la iniciativa también cuenta con la integración de radio y telefonía para atender a los diferentes órganos del sector de seguridad pública de Guayaquil como las policías Municipal y Nacional, Fuerzas Armadas, Bomberos y la gestión de puertos y tránsito.

La solución integrada automatizó la recepción de llamadas con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir el tiempo de respuesta a emergencias.

Después de la implementación, el tiempo que transcurre entre que se recibe una llamada y se **desplaza un equipo ha disminuido de 1min40s para un minuto**. La central cuenta con equipamientos de última generación que se utilizan en grandes ciudades como Nueva York, Londres y São Paulo. Allí se atienden llamadas de emergencia provenientes de cualquier punto de la ciudad que tiene más de **2 millones de habitantes**.

El ECU911 Guayaquil forma parte de la segunda etapa del programa **"Más seguridad"** del gobierno de Ecuador, iniciada en agosto de 2019, que prevé la revitalización de los servicios de protección a los ciudadanos para los próximos diez años. Por todos los recursos que ofrece, se trata de un centro tipo C5I, que reúne las funciones de Comando, Control, Coordinación, Comunicación, Computación e Inteligencia.

DATOS DEL PROYECTO

2K Millones de habitantes

5.700 Llamadas de emergencia por día

42 Consolas de despacho ControlONE

FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE OPERACIONES

Cada vez que un operador acciona el sistema de despacho, automáticamente la consola ControlONE recibe la autenticación y efectúa la conexión entre la posición de trabajo y el usuario, en una única acción. Cuando se llama a un agente de seguridad para atender un incidente o una emergencia, se forma un grupo dinámico por radio. Esto permite que la comunicación de voz se realice con facilidad y rapidez, utilizando la consola BYNE o el **pedal PTT** asociando una grabación de voz.

La tecnología BYNE también recibe posiciones GPS de equipamientos de radio y actualiza en tiempo real los diversos órganos de seguridad involucrados en la acción, inclusive rastreando los vehículos que están en campo (coches, helicópteros y lanchas).

Estamos muy satisfechos de estar participando en este proyecto, puesto que está completamente alineado a nuestro propósito de transformar tareas complejas en operaciones simples. Nuestra consola ControlONE es el único producto que ofrece las funciones de comunicación crítica y control en una misma interfaz con gran capacidad de integración y es por eso que se ha mostrado ideal



André Nazário - Product Manager de BYNE



Fuente: Imágenes obtenidas de la transmisión El Universo

Gracias a su interfaz simple de operar, el **ControlONE es fácilmente adaptable** a diferentes flujos de trabajo, reduciendo el esfuerzo y el tiempo necesarios para ejecutar tareas que requieren el mínimo tiempo posible de respuesta.

Además de las consolas ControlONE, el centro de operaciones recibió el HxGN OnCall de la Hexagon, un conjunto completo de sistemas para atención y despacho asistido por ordenador (CAD), análisis, planeamiento, gestión de incidentes y movilidad. La utilización integrada de las soluciones de BYNE y de las empresas asociadas está posibilitando una **mayor agilidad en la comunicación** durante todo el ciclo de los eventos. Con vistas a garantizar un mejor **uso de equipamientos y sistemas**, los equipos involucrados en las operaciones de seguridad de Guayaquil participaron, en septiembre, en entrenamientos presenciales ofrecidos por profesionales de BYNE y de Hexagon.

INVERSIÓN

El ayuntamiento de Guayaquil invirtió más de 13 millones de dólares en el proyecto. La CSCG pasó a encargarse de la coordinación de las operaciones de llamadas de emergencia y del envío de agentes de seguridad para atenderlas. En el monitoreo de vigilancia de la ciudad participan los bomberos, la Comisión de Tránsito de Ecuador, la Autoridad de Tránsito Municipal, la Policía



Fuente: Inauguración de centro operativo local ECU 911 - Ecuador221

Nacional, el Ministerio de Salud Pública y el Comando Operacional n.o 2.

Con esta inauguración, Guayaquil se transformó en el primer municipio ecuatoriano en unir la central ECU 911 a la CSCG, integrando el Gobierno Central y el Gobierno Local en un centro de operaciones descentralizado que cuenta con 900 funcionarios en 32 puestos de recepción. Esta estructura posibilitó ampliar la capacidad operativa de los sistemas de vigilancia de esta ciudad que tiene más de 2 millones de habitantes. Atiende servicios de emergencia en seguridad pública, gestión sanitaria, tránsito y movilidad, gestión de riesgos y servicios municipales.

TECNOLOGÍA DE PUNTA

Ante la complejidad de recibir y gestionar aproximadamente 5.700 llamadas de emergencia por día, fue fundamental invertir en el estado del arte de la tecnología de comunicación por voz. Esto sucede porque la atención precisa ser realizada en el mínimo tiempo posible, así como tener estabilidad e integración con otros sistemas de comunicación.

Las soluciones ofrecidas por BYNE en colaboración con Hexagon ofrecen herramientas de última generación que aumentan la eficiencia de la gestión de incidentes y el monitoreo de grandes eventos.



Fuente: Funcionarios de CSCG en operación - imágenes de José Beltrán | El Universo

CONOZCA OTROS PROYECTOS:

