

Finaliza el proyecto INRETEL

- Mon, 31/08/2015



Ha concluido el proyecto INRETEL ([Investigación para la obtención de una nueva metodología y un prototipo TIC para el tratamiento y procesamiento de reclamaciones de servicios de telecomunicaciones](#) [1]), que tenía como objetivo investigar cómo se ejecutan los procesos de reclamación actuales, y cuáles son los tipos de incidencias más comunes, a través del análisis masivo de usuarios de telecomunicaciones mediante técnicas de Big Data, con el fin de aportar nuevos métodos que faciliten la gestión de las reclamaciones a los consumidores.

INRETEL ha propuesto el desarrollo de nuevos procesos para la detección, comprobación, validación y tratamiento de incidencias en los servicios de telecomunicaciones (fallos en servicio, errores en cobros, ofertas incompletas, mermas de calidad del servicio, etc.). Estos procesos permiten la gestión conjunta de reclamaciones a través una solución de software, fomentando la reclamación masiva de usuarios. Con esta solución, se espera superar las limitaciones de los sistemas actuales, que desincentivan la reclamación de los usuarios al implicarlos en procesos tecnolegales complejos, suponiendo un exceso de esfuerzo y tiempo en su realización.

El proyecto, que ha sido liderado por [Trecone](#) [2], también ha contado con la participación de las empresas extremeñas [Grupo Área de Derecho S.L.P.](#) [3] y [Solucionex Consultoría y Desarrollo S.L](#) [4], los centros tecnológicos [Ceta- Ciemat](#) [5], [Feval](#) [6] y [Cénits](#) [7], y la [Unión de Consumidores de Extremadura](#) [8] como asociación colaboradora.

El resultado final ha permitido la puesta en funcionamiento de potentes procesos de inteligencia colectiva donde los individuos actúan de manera simbiótica para conseguir objetivos inalcanzables a nivel individual. Por su parte, [COMPUTAEX](#) [9] ha participado en el desarrollo de un prototipo TIC que consta de una plataforma web de gestión de reclamaciones y de administración, así como de una aplicación móvil. Este prototipo permite a los usuarios detectar y generar reclamaciones para que otros usuarios puedan unirse con un solo click, generándose así reclamaciones masivas. El propio sistema se hace responsable del resto del proceso de reclamación, modelando tipos de incidencias y creando protocolos que generen evidencias para asegurar la procedencia de las reclamaciones y la gestión de las mismas, para finalmente lograr un reembolso económico para los usuarios afectados, que podrán quedarse o bien donar a una ONG.

INRETEL está enmarcado en el Programa Coinvestiga, destinado a financiar la realización de proyectos de I+D por agrupaciones de empresas en las áreas estratégicas establecidas en el [V Plan Regional de I+D+i](#) [10] (20142017).

Más información:

- [Investigación para la obtención de una nueva metodología y un prototipo TIC para el tratamiento y procesamiento de reclamaciones de servicios de telecomunicaciones \(INRETEL\)](#) [1]
- [Página web del proyecto](#) [11]

Noticias relacionadas:

- [COMPUTAEX pone en marcha una aplicación destinada a gestionar reclamaciones masivas a las operadoras de telecomunicaciones](#) [12]. [JuntaEx]
- [Crean una aplicación para reclamaciones masivas a operadoras de telecomunicaciones.](#) [13] [Expansión]
- [COMPUTAEX pone en marcha una aplicación destinada a gestionar reclamaciones a las operadoras de telecomunicaciones](#) [14]. [Mérida Digital]
- [COMPUTAEX pone en marcha una aplicación destinada a gestionar "reclamaciones masivas" a las operadoras de telecomunicaciones.](#) [15] [Región Digital]
- [Lanzan aplicación para reclamaciones masivas a operadoras telecomunicaciones.](#) [16] [finanzas.com]
- [Desarrollada una aplicación para realizar reclamaciones colectivas.](#) [17] [La Crónica de Badajoz]

Source URL: <https://www.cenits.es/en/noticias/27082015-inretel>

Links

[1] <http://www.cenits.es/proyectos/investigacion-obtencion-nueva-metodologia-prototipo-tic-tratamiento-procesamiento> [2] <http://trecone.com/> [3] <http://areaabogados.com/> [4] <http://www.solucionex.com/> [5] <http://www.ceta-ciemat.es/> [6]

<http://www.feval.com/> [7] <https://www.cenits.es/cenits> [8] <http://www.ucex.org/> [9] <https://www.cenits.es/fundacion> [10] <http://doe.juntaex.es/pdfs/doe/2014/1980o/14062175.pdf> [11] <http://trecone.com/proyectos/> [12] <http://www.gobex.es/comunicacion/noticia&idPub=17359#.Vgp1qPntlBc> [13] <http://www.expansion.com/extremadura/2015/09/14/55f6844c46163fbd058b4570.html> [14] <http://meridaycomarca.com/computaex-pone-en-marcha-una-aplicacion-destinada-a-gestionar-reclamaciones-a-las-operadoras-de-telecomunicaciones/> [15] <http://www.regiondigital.com/noticias/tecnologia/243333-computaex-pone-en-marcha-una-aplicacion-destinada-a-gestionar-reclamaciones-masivas-a-las-operadoras-de-telecomunicaciones.html> [16] <http://www.finanzas.com/noticias/economia/20150912/lanzan-aplicacion-para-reclamaciones-3236280.html> [17] http://www.lacronicabadajoz.com/noticias/extremadura/desarrollada-aplicacion-realizar-reclamaciones-colectivas_197817.html