

“Rompiendo el molde”: ODR en Reclamaciones de Clientes de telecomunicaciones

CONVOCATORIA PARA ESTUDIANTES ACTIVOS DE PROGRAMAS DE NIVEL MAESTRÍA

Este proyecto invita a los estudiantes activos de programas nivel de formación maestría de la Facultad de Derecho de la Universidad Externado de Colombia a postularse para integrar los equipos de trabajo, y desempeñarse en el rol de orientador/facilitador y/o amigable componedor como opción al requisito de grado.

En este proceso, los aspirantes a magister fungirán como agentes de solución de conflicto desempeñando un rol dinámico que puede evolucionar según la naturaleza y la escala del conflicto. Inicialmente, estos agentes actúan como orientadores/facilitadores, promoviendo la comunicación y el entendimiento entre las partes. Sin embargo, si el conflicto se intensifica y requiere una intervención más estructurada, los orientadores asumirán el rol de amigables componedores, dotados de la autoridad para tomar decisiones vinculantes que resuelvan la controversia. Este enfoque escalonado asegura una respuesta adaptativa y efectiva a las diferentes etapas del conflicto, promoviendo tanto la resolución amistosa como la imparcialidad y la justicia.

Adicionalmente, en el marco de este proyecto se presenta una oportunidad única en Colombia y es la de participar la Resolución de Disputas en Línea (ODR) de consumidores de servicios de telecomunicaciones, a través del uso de una plataforma hecha 100% en Colombia, cuya propuesta es la de hacer que las controversias en general sean resueltas rápidamente, con pocos recursos y de forma fácil para todos los involucrados. Es así como proponemos una experiencia diferente para llegar a acuerdos y desincentivar el uso de otras alternativas que pueden ser traumáticas y confrontacionales, tanto para las empresas, como para los usuarios.

Este enfoque integral refleja un compromiso con la excelencia académica, la innovación y la aplicación práctica, preparando a los estudiantes no solo para enfrentar los desafíos actuales en el ámbito de la resolución de conflictos sino también para ser pioneros en la evolución futura del derecho de los negocios y la tecnología.

Este documento de convocatoria señala las condiciones y competencias que deben cumplir los estudiantes para integrar efectivamente los criterios de selección y así como las condiciones para

el cumplimiento de los requisitos de grado. Este esquema aborda las necesidades prácticas del proyecto de resolución electrónica de conflictos de usuarios de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC, en adelante Colombia Telecomunicaciones; también contempla los aspectos académicos necesarios para el cumplimiento del requisito de trabajo de grado para la obtención del título de maestría, a través de un estudio de caso, asegurando un enfoque holístico y práctica profesional.

I. CONTEXTO: SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y EL PROYECTO

En concordancia con el artículo 59 de la Ley 1563 de 2012 y el Reglamento del Piloto de Resolución Electrónica de Conflictos de Usuarios, la amigable composición emerge como un enfoque alternativo para la resolución de conflictos. En este contexto, dos o más partes, ya sean particulares, un particular y entidades públicas, o múltiples entidades públicas, delegan a un tercero, denominado amigable componedor quien, como se mencionó anteriormente, en principio será un orientador/facilitador; la potestad de dirimir, con carácter vinculante, una controversia contractual de libre disposición.

El amigable componedor, singular o plural, puede ser designado mediante cláusula contractual, estipulación separada del contrato o contrato independiente. Asimismo, en virtud del artículo 60 de la mencionada Ley, el amigable componedor actúa como mandatario de las partes y puede precisar el alcance o modalidades de cumplimiento de obligaciones derivadas de un negocio jurídico, determinar la existencia o no de incumplimiento contractual y resolver conflictos de responsabilidad entre las partes, entre otras decisiones. La resolución del amigable componedor genera efectos legales propios de la transacción y, a menos que exista acuerdo en contrario, se fundamenta en la equidad, con la opción de incorporar reglas de derecho según lo estime pertinente.

El consentimiento del usuario consumidor de telecomunicaciones, manifestado a través de medios electrónicos e informados a la plataforma de solución de controversias en línea REDEK a través de Colombia Telecomunicaciones, facilita el acceso de los usuarios a un mecanismo de resolución de disputas eficiente y accesible, acorde con las necesidades y características del sector de telecomunicaciones.

Con base en lo establecido en el Artículo 13 "Consentimiento expreso y acceso al sistema de resolución de disputas" y el Artículo 15 "Designación del amigable componedor" del Reglamento del Piloto de Resolución Electrónica de Conflictos de Usuarios de Colombia Telecomunicaciones, en concordancia con el artículo 61 de la Ley 1563 de 2012, la amigable composición, tal como se concibe en este contexto, se fundamenta en el consentimiento expreso de las partes involucradas, permitiendo la participación voluntaria en un procedimiento altamente especializado y completamente digitalizado.

II. DESIGNACIÓN DE LOS AGENTES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

La designación de los orientadores, facilitadores y/o amigables componedores, de la lista especial proporcionada por la Universidad Externado de Colombia, se efectuará de entre los candidatos a magister en derecho, quienes deberán ser seleccionados conforme a criterios establecidos que aseguren su idoneidad y competencia para desempeñar esta función clave. Este proceso de selección y designación subraya el compromiso con la calidad académica y la preparación profesional de los estudiantes, asegurando que cada uno de los casos asignados se maneje con el mayor nivel de profesionalismo y eficacia.

En el marco de la selección y asignación de casos en el proyecto de amigable composición, se procurará alcanzar un total de cien (100) usuarios. Estos casos provienen de las diferencias surgidas relacionadas principalmente con las cláusulas de permanencia de controversias contractuales y situaciones conflictivas específicas de consumidores dentro del sector de telecomunicaciones, atendiendo particularmente a las problemáticas seleccionadas por Colombia Telecomunicaciones con algunos de sus usuarios, previo consentimiento por parte de éstos últimos. Con el propósito de garantizar una distribución justa y equitativa de la experiencia práctica entre los candidatos a magister que participen en el proyecto, se dividirá de manera equitativa estos casos entre todos los estudiantes involucrados.

Los estudiantes contarán con el acompañamiento de un docente, que participará emulando el rol de director de trabajo de grado para guiarlos en el proceso.

Para el desarrollo del trámite de amigable composición se implementará la plataforma de ODR (On line Dispute Resolution) de REDEK, y se contará con un Reglamento que ofrece la independencia necesaria entre el facilitador/amigable componedor y la controversia objeto de estudio.

Dada la especificidad de la situación y la identificación de cualidades necesarias en un orientador/facilitador/amigable componedor para resolver satisfactoriamente cada caso, se considera relevante establecer inicialmente un plan de capacitaciones en el mecanismo de solución de controversias, en la plataforma específica que será implementada, en las controversias que serán objeto de estudio y en diseño de sistemas de resolución de conflictos.

III. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS AGENTES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

Conforme al reglamento del "Piloto de Resolución Electrónica de Conflictos de Usuarios de Colombia Telecomunicaciones", los orientadores, facilitadores y/o amigables componedores, serán estudiantes de programas de nivel maestría de la Facultad de Derecho de la Universidad Externado de Colombia que cumplan con los requisitos y sean seleccionados para participar en este proyecto, quienes adelantarán inicialmente labores de acompañamiento, de facilitación y, en caso de no poderse resolver la disputa inicialmente, tomarán decisiones en el marco del procedimiento general de amigable composición.

Los estudiantes que aspiren a ser parte de este proyecto deben ser abogados . Este fundamento jurídico se complementa con un buen historial académico y conocimientos adicionales o experiencia práctica, lo que facilita una comprensión más profunda y aplicada de los conflictos a resolver. Además, es crucial que los candidatos demuestren interés en fortalecer sus competencias en la gestión de conflictos, razonamiento lógico y una comunicación efectiva, habilidades que son esenciales para la facilitación y la amigable composición. La capacidad de sintetizar y comunicar decisiones complejas de manera clara es indispensable para el éxito del proyecto.

Considerando que los candidatos a agentes de solución de conflictos serán estudiantes en proceso de grado de las maestrías ofrecidas por la facultad de derecho seleccionadas para participar en este programa de la Universidad Externado de Colombia, se evaluarán los siguientes criterios académicos para su selección:

1. Contar con un plazo mayor a 6 meses para el cumplimiento de requisitos de grado y contar con el aval del Director del programa de maestría para adoptar esta opción de grado.
2. Área de formación académica de posgrado y desempeño académico durante el posgrado.
3. Será valorada la formación en mecanismos de resolución de conflictos.
4. Atender a las capacitaciones sobre el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones (*). Expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC en la Resolución CRC 5050 de 2016, disponible en su sitio web www.crccom.gov.co, en el título ii, medidas para la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, capítulo 1. régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

() Todo candidato deberá atender a las capacitaciones programadas en el marco del proyecto, con dedicación total de 18 horas, donde se abordarán temáticas de: 1) Diseño de sistemas de resolución de conflictos, 2) Taller sobre la plataforma ODR, 3) Régimen de Protección de los*

Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, 4) Facilitación y estrategias de negociación, y 5) Amigable composición.

IV. POSTULACIÓN DE INTERÉS

Se realizarán sesiones informativas convocando a los estudiantes de la Universidad Externado de Colombia, iniciando el _ _____. Finalizado el periodo de socialización del proyecto y resolución de dudas.

Para postular su interés de participar en este proyecto, los estudiantes/ egresados en proceso de grado de programas nivel maestría de la Facultad de Derecho deberán allegar la siguiente documentación:

1. Carta de postulación de interés
2. Certificado de notas de la maestría expedido por la Secretaría de Derecho de la Universidad Externado de Colombia.
3. Hoja de vida.

La postulación deberá ser remitida al correo electrónico _____ con plazo a _____ fecha.

V. DESARROLLO DEL PROYECTO

El proyecto tendrá una **duración de ____ meses desde la selección**. Para el a ejecución del proyecto será designado un docente que asumirá también el rol de director de trabajo de grado. Durante la ejecución del proyecto, el estudiante se compromete a:

- Compromiso con la Resolución Electrónica de Conflictos: Participación activa en la plataforma ODR (Online Dispute Resolution) de REDEK, garantizando el acceso digital, la comunicación efectiva entre las partes y el resguardo de la información.
- Cumplimiento de Principios y Reglas del Procedimiento: Autonomía, eficiencia, eficacia, imparcialidad, confidencialidad, buena fe, y favorabilidad al usuario, según lo estipulado en el reglamento.

Esta integración de criterios y el reglamento asegura que los estudiantes de la maestría en derecho no solo cumplan con los requisitos académicos y profesionales para su formación y obtención del título, sino que también se alineen con los objetivos del proyecto de agentes de

solución de conflicto, contribuyendo a la resolución eficaz de conflictos en el sector de telecomunicaciones mediante un enfoque innovador y completamente en línea.

Integrando la nueva información sobre los requisitos académicos y procesos para los trabajos de grado en la Universidad, especialmente en lo que respecta a los programas académicos de maestría en derecho que involucran la facilitación y amigable composición como requisito de grado, se propone una estructura complementaria y detallada que enlaza directamente con la participación de los estudiantes en el presente proyecto. Este enfoque asegura la coherencia entre los requerimientos académicos de investigación y la aplicación práctica en el marco del proyecto.

VI. INTEGRACIÓN CON REQUISITOS DE GRADO Y TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Para garantizar que la participación de los estudiantes de maestría en el proyecto cumpla con los requisitos académicos de investigación de la Universidad, se deben considerar los siguientes pasos integrados:

- A. Sujetarse al Plan de Trabajo: Para integrar el proyecto en los requisitos académicos de los programas de maestría, los estudiantes deberán cumplir con un plan de trabajo detallado establecido por el Departamento de Derecho de los Negocios. Este plan incluirá:
 1. Preproyecto o Anteproyecto: que describa la intervención del estudiante en el proyecto.
 2. Metodología: Como parte integral de su participación en el proyecto, los estudiantes seleccionados deberán elaborar y presentar un documento relacionado con un estudio de caso específico abordado durante el proyecto. Este documento deberá incluir un análisis detallado del conflicto, las estrategias de resolución aplicadas, y una reflexión crítica sobre los resultados obtenidos. El estudio de caso se presentará al final del proyecto y será evaluado como parte del cumplimiento de los requisitos de grado. Este enfoque asegura una comprensión profunda y aplicada de los desafíos y soluciones en la resolución de disputas en línea.
 3. Repertorio bibliográfico obligatorio: Lista de fuentes bibliográficas que respaldarán el marco teórico y la gestión de facilitación y amigable composición.
 4. Suscripción de un acuerdo de confidencialidad.

Adicionalmente, los estudiantes deberán cumplir estrictamente con las actividades del proyecto que le sean asignadas para el cumplimiento del presente convenio, deberán

someterse al reglamento general de estudiantes de LA UNIVERSIDAD, cuyo contenido es de su pleno conocimiento, y demás normas establecidas por las partes y poner toda su diligencia y aplicación para lograr el mayor rendimiento en su formación.

- B. Designación y Evaluación del Director del Proyecto: Una vez aceptado el plan de trabajo, el Departamento de Derecho de los Negocios designará un director para el proyecto, quien realizará una evaluación preliminar y emitirá un informe con sugerencias y recomendaciones. El visto bueno de este plan de trabajo es esencial para avanzar en el proyecto de grado. Este director desempeñará un papel crucial, no solo en la evaluación preliminar del proyecto sino también en proporcionar orientación y retroalimentación constructivos, asegurando que el estudio de caso tenga un fundamento sólido y sea de alta calidad.
- C. Apertura del Expediente de estudio de caso: Con la aprobación del plan de trabajo, se abrirá un expediente particular sobre el trabajo de grado en los archivos digitales que el Departamento de Derecho de los Negocios destine para este fin. Este expediente facilitará el seguimiento, las entregas parciales y finales, y la evaluación del estudio de caso.
- D. Examen de grado con acompañamiento de jurado, en relación con el “estudio de caso”, descrito abajo. Los términos para el cumplimiento de los requisitos de grado no se modifican, corresponden a los aplicables cada uno de los estudiantes de manera individual.

VII. SINERGIA ENTRE LA INVESTIGACIÓN Y LA PRÁCTICA

La integración del proyecto como experiencia práctica dentro del estudio de caso deberá demostrar una sinergia entre la teoría jurídica y la aplicación práctica en la resolución de conflictos. Esto implica:

- A. Reflexión Crítica y Aplicación de Conocimientos: Analizar y reflexionar sobre las experiencias prácticas obtenidas en el proyecto, aplicando los conocimientos teóricos adquiridos durante la maestría.
- B. Innovación y Aportes al Campo del Derecho: Propuesta de soluciones innovadoras y mejoras en los procedimientos de superación de disputas, contribuyendo al desarrollo del campo del derecho de los negocios y a la resolución de conflictos en el sector de las telecomunicaciones.

C. Elaboración de un estudio de caso. Los estudiantes que participen en el proyecto como parte de su requisito de grado deberán desarrollar una metodología de estudio de caso. Este estudio debe incluir:

1. Selección y descripción de los casos: Identificación y presentación detallada de un caso específico abordado durante su participación en el proyecto. Los casos seleccionados deben ser representativo de los desafíos típicos enfrentados en la resolución de conflictos en el sector de telecomunicaciones. La descripción debe incluir los antecedentes de los casos, las partes involucradas, y los elementos clave del conflicto.
2. Análisis del contexto jurídico: Desarrollo de un análisis profundo del marco normativo y las disposiciones legales relevantes que se aplican a los casos. Esto incluye la identificación de las leyes, reglamentos y principios jurídicos que influyen en la resolución este tipo de conflictos, así como una discusión sobre cómo estas normas se interpretan y aplican en el contexto específico del caso.
3. Evaluación de las estrategias de resolución: Análisis crítico de las estrategias de resolución de conflictos empleadas en el caso, incluyendo la intervención como facilitador y/o amigable componedor. Esta evaluación debe considerar la efectividad de las estrategias utilizadas, los resultados obtenidos, y las posibles áreas de mejora.
4. Reflexión sobre la práctica profesional: Reflexión crítica sobre cómo la experiencia del estudio de caso ha contribuido al desarrollo de competencias profesionales en la gestión de conflictos, particularmente en el uso de tecnologías ODR. Esta sección debe también evaluar el impacto de las capacitaciones recibidas y cómo estas han influido en la toma de decisiones y en la eficacia de la resolución del conflicto.

Esta metodología de estudio de caso permitirá a los estudiantes aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno práctico, proporcionando una base sólida para el análisis crítico y el desarrollo de habilidades profesionales en la resolución de disputas en línea.

D. Presentación y Defensa del estudio de caso: Una vez aprobado por el director del proyecto, el estudio de caso debe ser presentado ante un jurado evaluador designado por el Departamento de Derecho de los Negocios. Esta presentación incluirá una defensa oral del estudio de caso, equivalente a la sustentación de su investigación para grado donde el estudiante deberá:

1. Exponer las Principales Conclusiones: Presentar las conclusiones clave del análisis jurídico realizado, destacando su aplicación práctica en el ámbito de la superación de disputas.
2. Demostrar Competencias Adquiridas: Evidenciar las competencias y habilidades desarrolladas a través de la participación en el proyecto y la aplicación de las capacitaciones recibidas, en particular, aquellas relacionadas con la gestión efectiva de conflictos y la toma de decisiones basada en análisis jurídicos complejos.
3. Responder a Interrogantes del Jurado: Atender y resolver cualquier pregunta o duda planteada por los miembros del jurado evaluador, demostrando un dominio completo del tema y una comprensión profunda de las implicaciones jurídicas de su gestión en el proyecto.

La verdadera esencia de este enfoque integrador yace en la habilidad de los estudiantes para tejer de manera efectiva la teoría jurídica con la práctica de resolución de conflictos. A través de su participación en el proyecto, los estudiantes no solo aplican sus conocimientos teóricos en un contexto real, sino que también contribuyen con ideas innovadoras y soluciones prácticas al ámbito del derecho de los negocios y la resolución de conflictos. Este intercambio bidireccional entre la teoría y la práctica no solo enriquece la experiencia educativa del estudiante, sino que también aporta valor significativo al proyecto y al sector de las telecomunicaciones en su conjunto.

VIII. CONSECUENCIAS DEL RETIRO ANTICIPADO EN EL MARCO DEL PROYECTO DE AMIGABLE COMPOSICIÓN

El incumplimiento de los compromisos establecidos por parte del estudiante, manifestado a través de su retiro anticipado del proyecto o incumplimiento de asignaciones o entregables, conlleva a la inmediata revocación de cualquier consideración académica asociada a su participación en el proyecto piloto.

En tal caso, el estudiante deberá retomar la investigación formal bajo las directrices establecidas por el Reglamento de Posgrados de Derecho..