



Estàndards de Resolució de Controversies en Línia (Estàndards ODR)

Creats pel Consell Internacional per a la Resolució de Conflictes en Línia i el Centre Nacional de Tecnologia i Resolució de Conflictes, aquests estàndards ODR s'apliquen als professionals d' ODR i a les plataformes, sistemes i eines tecnològiques quan s'utilitzen per a la gestió de disputes. Són interdependents i s'han d'aplicar conjuntament. Poden ser útils per als desenvolupadors de sistemes i programari ODR i per informar el públic dels requisits per a la resolució de disputes amb tecnologia ètica.

La referència als "estàndards ODR" inclou persones, entitats i tecnologies implicades en la implementació, l'allotjament o la prestació de serveis ODR.

Els estàndards ODR requereixen que les plataformes i processos de resolució de disputes en línia hagin de ser:

1. Accessibles

Els ODR han de resultar fàcils, tant de ser trobats per a les parts dins d'un sistema, com de participar-hi i no veure's limitat el dret a la representació de les parts. Els ODR haurien d'estar disponibles en canals de comunicació accessibles a totes les parts, minimitzar els costos per als participants i ser accessibles fàcilment per persones amb diferents tipus d'habilitats.

2. Responsables

Els sistemes ODR han de respondre de manera continuada davant les institucions, els marcs legals i les comunitats a les quals serveixen. Les plataformes ODR han de ser auditable i les auditories s'han de posar a disposició dels usuaris. Això ha d'incloure la supervisió humana sobre: i) la traçabilitat de l'originalitat dels documents i del camí cap al resultat quan s'utilitza la intel·ligència artificial; ii) la determinació del control relatiu a les estratègies de presa de decisions humanes i artificials; iii) els resultats; i iv) el procés per garantir la disponibilitat dels resultats a les parts.

3. Competents

Els proveïdors d'ODR han de tenir experiència rellevant en resolució de disputes, execució legal i tècnica, llengua i cultura necessàries per oferir serveis competents i eficaços en les seves àrees d'expertesa. Els serveis ODR han de ser oportuns i fer ús del temps dels participants de manera eficient.

4. Confidencials

Els proveïdors d'ODR han de fer tots els esforços genuïns i raonables per mantenir la confidencialitat de les comunicacions de les parts, d'acord amb les polítiques que s'han d'articular respecte de les parts, pel que fa a: i) qui veurà segons quines dades; ii) com i amb quines finalitats es poden utilitzar aquestes dades; iii) com s'emmagatzemaran les dades; iv) com i quan es destruiran o modificaran les dades; i v) com es comunicaran les revelacions d'incompliments i quines seran les mesures que es prendran per evitar que es repeteixin.

5. Igualtat (ecuànims)

Els proveïdors d'ODR han de tractar tots els participants amb respecte i dignitat. L'ODR ha de procurar que les veus sovint silenciades o marginades siguin escoltades i s'ha d'esforçar per garantir que els privilegis i els desavantatges existents fora de línia no es reproduïxin en el procés d'ODR. L'ODR ha de proporcionar accés a les instruccions sobre el procés, la seguretat, la confidencialitat i el control de dades a totes les parts. L'ODR s'ha d'esforçar per garantir de manera continuada que cap procés o tecnologia incorporat a l'ODR proporcioni a cap part un avantatge tecnològic o informatiu a causa de l'ús de l'ODR. El biaix s'ha d'evitar de manera proactiva en tots els processos, contextos i pel que fa a les característiques de les parts. El disseny del sistema ODR ha d'incloure esforços proactius per evitar que qualsevol funció de presa de decisions amb intel·ligència artificial creï, repliqui o agravi el biaix en el procés o el resultat. Es requereix una supervisió humana en el disseny i l'auditoria del sistema ODR per identificar el biaix, fer que les conclusions siguin transparents per als proveïdors i usuaris d'ODR i eliminar el biaix en els processos i els resultats d'ODR.

6. Justo i Imparcials

L'ODR ha de tractar totes les parts de manera equitativa i fer ús del degut procés, sense prejudicis ni beneficis a favor o en contra de persones, grups o entitats. Els conflictes d'interès dels proveïdors, participants i administradors del sistema s'han de comunicar abans de l'inici dels serveis ODR. L'obligació de revelar aquestes circumstàncies serà continuada durant tot el procés d'ODR.

7. Legals

Els proveïdors d'ODR han de complir, mantenir i revelar a les parts les lleis i regulacions rellevants a les quals queda subjecte el procés.

8. Segurs

Els proveïdors d'ODR han de fer tots els esforços genuïns i raonables per garantir que les plataformes d'ODR siguin segures i que les dades recopilades i les comunicacions entre els que participen en l'ODR no es comparteixin amb cap part no autoritzada. Les revelacions

d'incompliments s'han de comunicar juntament amb les mesures adoptades per evitar que es repeteixin.

9. Transparents

Els proveïdors d'ODR han de revelar explícitament prèviament i d'una manera significativa i accessible: i) la forma i l'execució dels processos i resultats de resolució de disputes; ii) els riscos, els costos -inclòs per a qui- i els beneficis de la participació. Les dades de l'ODR han de ser recopilades, gestionades i presentades de manera que es garanteixi que no estiguin tergiversades o fora de context. Les fonts i els mètodes utilitzats per recopilar qualsevol dada que influeixi en qualsevol decisió presa per la intel·ligència artificial s'han de revelar a totes les parts. L'ODR que utilitza intel·ligència artificial ha de manifestar públicament el compliment de la legislació i normativa processal rellevants o, en la seva absència, les directrius sobre transparència i equitat dels sistemes d'intel·ligència artificial. L'ODR ha de revelar clarament el paper i la magnitud de la influència de la tecnologia a l'hora de restringir o generar opcions i en les decisions o resultats finals. Les auditories dels sistemes i plataformes ODR han d'identificar les mètriques utilitzades per avaluar el rendiment del sistema, fent que l'exactitud i la precisió d'aquestes mètriques siguin conegudes i accessibles a qualsevol operador i usuari del sistema ODR. Els usuaris han de ser informats de manera oportuna i accessible de qualsevol incompliment de dades i de les mesures adoptades per evitar que es repeteixi.

IMPLANTACIÓ DE LES NORMES ODR

Recomanem que els professionals, els dissenyadors de plataformes i sistemes i els gestors de qualsevol forma de procés de resolució de disputes en línia es comprometin amb aquests estàndards ODR. Encoratgem les organitzacions de membres de resolució de disputes i altres entitats, ja siguin públiques o privades, amb responsabilitat i/o autoritat sobre els processos, pràctiques i professionals relacionats amb ODR a incorporar aquests estàndards i crear mecanismes adequats per a la rendició de comptes, el seguiment, fins i tot mitjançant l'examen dels impactes dels diferents dissenys tecnològics i usos sobre les diferents demografies en disputa i tipus de casos.