



Normas de Resolución de Disputas en Línea (Estándares de ODR)

Creadas por el Consorcio Internacional de Resolución de Disputas en Línea (ICODR) y el Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Conflictos (NCTDR), estos Estándares de *Online Dispute Resolution* (ODR) aplican para operadores de ODR y para plataformas tecnológicas, sistemas y herramientas cuando son utilizados para gestionar disputas. Son interdependientes y deben aplicarse en conjunto. Pueden ser útiles para desarrolladores de software y sistemas de ODR y para informar al público los requerimientos éticos del proceso de resolución de conflictos embebido en tecnología. La referencia a “ODR” en estos Estándares, incluye personas, entidades y tecnologías involucradas en implementar, alojar o proveer servicios de ODR.

Las normas de ODR requieren que las plataformas y los procesos de resolución de disputas en línea se lleven a cabo bajo el siguiente esquema:

1. Accesible

El método implementado en las ODR debe ser fácil de encontrar para las partes dentro de un sistema, participar y no limitar su derecho a la representación. Las ODR deben estar disponibles en canales de comunicación accesibles para todas las partes, minimizar los costos para los participantes y ser de fácil acceso para personas con diferentes tipos de habilidades.

2. Responsable

Los sistemas de ODR deben ser continuamente responsables ante las instituciones, los marcos legales y las comunidades a las que sirven. Las plataformas de ODR deben ser auditables y la auditoría debe estar disponible para los usuarios. Esto debe incluir la supervisión humana de: i) la trazabilidad de la originalidad de los documentos y del camino hacia el resultado cuando se emplea inteligencia artificial, ii) la determinación del control relativo otorgado a las estrategias de toma de decisiones humanas y artificiales, iii) los resultados y iv) el proceso de garantizar la disponibilidad de los resultados para las partes.

3. Competente

Los proveedores de ODR deben tener la experiencia pertinente en la resolución de disputas, legal, ejecución técnica, lenguaje y cultura necesarios para servicios en sus zonas de trabajo. Los servicios de ODR deben ser oportunos y utilizar el tiempo del participante para ofrecer resultados competentes y efectivos en forma eficiente.

4. Confidencial

Los proveedores de ODR deben hacer todos los esfuerzos genuinos y razonables para mantener la confidencialidad de las comunicaciones de las partes en línea con las políticas que deben articularse con las partes respecto a i) quién verá qué datos, ii) cómo y con qué fines esos datos se puede utilizar, iii) cómo se almacenarán los datos, iv) cómo y cuándo se destruirán o modificarán los datos y v) cómo se comunicarán la divulgación de infracciones y los pasos que se tomará para evitar que vuelvan a ocurrir.

5. Igual

Los proveedores de ODR deben tratar a todos los participantes con respeto y dignamente. Los servicios de ODR deben tratar de permitir que se escuchen las voces a menudo silenciadas o marginadas y esforzarse por garantizar que los privilegios y desventajas que se producen fuera de línea no se repliquen en el proceso de ODR. Los servicios de ODR deben proporcionar acceso a las instrucciones del proceso, seguridad, confidencialidad y dar un control a todas las partes. Las ODR deben esforzarse por garantizar de manera continua que ningún proceso o tecnología incorporados en ODR proporcione a ninguna de las partes una ventaja tecnológica o de información debido a su uso. El sesgo debe evitarse de manera proactiva en todos los procesos, contextos y con respecto a las características de las partes. El diseño del sistema de ODR debe incluir esfuerzos proactivos para evitar que cualquier función de toma de decisiones de inteligencia artificial cree, replique o agrave el sesgo en el proceso o en el resultado. Se requiere supervisión humana en el diseño y la auditoría del sistema ODR para identificar sesgos, hacer que los hallazgos sean transparentes para los proveedores y usuarios de ODR y eliminar sesgos en los procesos y resultados de las ODR.

6. Justo e Imparcial

El método de ODR debe tratar a todas las partes de manera equitativa y con el debido proceso, sin prejuicios ni beneficios a favor o en contra de individuos, grupos o entidades. Los conflictos de intereses de los proveedores, participantes y administradores del sistema se deben informar antes del inicio de los servicios de ODR. La obligación de revelar tales circunstancias será una obligación continua a lo largo del proceso ODR.

7. Legal

Los proveedores de ODR deben cumplir, defender e informar a las partes las leyes y normas pertinentes bajo los cuales se rige el proceso.

8. Seguro

Los proveedores de ODR deben hacer todos los esfuerzos genuinos y razonables para garantizar que las plataformas de ODR sean seguras y que los datos recopilados y las comunicaciones entre quienes participan en ODR no se compartan con terceros no autorizados. La divulgación de incumplimientos debe comunicarse junto con las medidas adoptadas para evitar que vuelvan a ocurrir.

9. Transparente

Los proveedores de ODR deben revelar explícitamente por adelantado y de manera significativa y accesible: i) la forma y aplicabilidad de los procesos de solución de controversias y resultados y ii) los riesgos, los costos incluidos para quién y los beneficios de la participación. Los datos deben recopilarse, administrarse y presentarse de manera que se garantice que no se tergiversen o se saquen de contexto. Las fuentes y los métodos utilizados para recopilar cualquier dato que influya en cualquier decisión tomada por inteligencia artificial deben divulgarse a todas las partes. El sistema de ODR que utiliza inteligencia artificial debe afirmar públicamente el cumplimiento de la legislación, los reglamentos o, en su defecto, las directrices sobre transparencia y equidad de

los sistemas de inteligencia artificial pertinentes a la jurisdicción. El proceso de ODR debe revelar claramente el papel y la magnitud de la influencia de la tecnología en la restricción o generación de opciones y en las decisiones o resultados finales. Las auditorías de los sistemas y plataformas de ODR deben identificar las métricas utilizadas para evaluar el rendimiento del sistema, haciendo que la exactitud y precisión de estas métricas sean conocidas y accesibles para cualquier operador y usuario del sistema ODR. Los usuarios deben ser informados de manera oportuna y accesible sobre cualquier violación de datos y las medidas adoptadas para evitar que vuelva a ocurrir.

IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES DE ODR

Recomendamos a los profesionales, diseñadores de plataformas y sistemas y administradores de cualquier forma de proceso de resolución de disputas en línea que se comprometan con estos Estándares de ODR. Alentamos a las organizaciones de membresía de resolución de disputas y otras entidades, ya sean públicas o privadas, con responsabilidad y/o autoridad sobre procesos, prácticas y profesionales relacionados con ODR, a incorporar estos estándares y crear mecanismos apropiados para la rendición de cuentas y el monitoreo, incluso a través del examen de impactos de diferentes diseños y usos tecnológicos según la demografía y los tipos de casos de las partes en disputa.