



## 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.