



NCTDR

The National Center for
Technology & Dispute Resolution

Principios éticos para la iniciativa ODR

PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA [1]

PREÁMBULO

Los Principios Éticos para la Resolución de Disputas en Línea (ODR)[2] están diseñados para mejorar la calidad, la eficacia y el alcance de los procesos de resolución de disputas con componentes tecnológicos. En conjunto, pueden proporcionar un referente para las mejores prácticas, normas, reglas, calificaciones y esfuerzos de certificación en la resolución de disputas y campos relacionados que abordan los procesos y prácticas de resolución de disputas. Este documento se basa en el trabajo previo del Centro Nacional para la Tecnología y la Resolución de Disputas sobre los principios y las normas de la práctica, así como en la creciente doctrina y las normas de numerosos organismos profesionales, gubernamentales y comerciales en relación con los sistemas de ODR y la resolución de disputas en general. La secuencia de los principios, que se enumeran por orden alfabético, no implica ninguna prioridad. Están pensados para ser tomados como un marco entrelazado e interdependiente.

Con el rápido crecimiento de la adopción de los sistemas de ODR en varios sectores, es oportuno producir un documento vivo de principios éticos integrales para el diseño, la estructura, las prácticas y la implementación de los sistemas de resolución de disputas en línea. Por lo tanto, si bien es probable que el debate continúe a lo largo del tiempo sobre la definición y el alcance de los sistemas de ODR y sobre cuáles prácticas y normas deberían formalizarse, se espera que la creación de estos Principios Éticos para la Resolución de Disputas en Línea pueda proporcionar un punto de referencia para estos debates, el desarrollo de sistemas, el uso y la integración de los sistemas de ODR en las instituciones existentes.

Debido a la existencia de diversas perspectivas y prácticas sobre sistemas de ODR y la constante innovación de nuevas tecnologías que impactarán en la forma en que usamos, fomentamos y transformamos los conflictos, es útil formular y revisar los principios éticos para informar, guiar e inspirar las mejores prácticas. Para la formulación de un conjunto de principios compartidos, por todas las jurisdicciones, se requiere del reconocimiento simultáneo y que su manifestación sea con base en



NCTDR

The National Center for
Technology & Dispute Resolution

los requisitos legales de cada jurisdicción y las costumbres sectoriales y culturales específicas.

Se pretende que los Principios Éticos para la Resolución de Disputas en Línea encuentren una amplia audiencia e infundan confianza en la integración de los sistemas de ODR en los ordenamientos e instituciones, a medida que incrementa la inclusión y número de partes interesadas.

Estos principios están diseñados para guiar y fomentar sistemas y prácticas de ODR con carácter ético, en el ámbito público y privado. Es probable que en el futuro se articulen principios mucho más específicos o adicionales desde sectores y jurisdicciones particulares. Sin embargo, hoy en día, se presentan como valores centrales y compartidos que pueden responder a nuevas condiciones, tecnologías, partes interesadas y conocimiento que resulte sostenible para quienes confían en él.

PRINCIPIOS

Accesibilidad

Los sistemas de ODR deberán procurar un diseño y aplicación de procesos eficientes y efectivos previstos para su uso, no sólo para el mayor número y variedad de personas, sino también en consideración de las diferencias culturales dentro de las jurisdicciones y entre ellas, así como el acceso diferencial a los recursos y las experiencias de marginación que pueden dificultar el acceso a los procesos de resolución de conflictos y justicia, ya sean formales o informales. Los sistemas y procesos de ODR pretenden facilitar de manera efectiva el derecho a la representación de las partes en el proceso de resolución de conflictos y no su limitación.

Rendición de cuentas

El desarrollo y la aplicación de los sistemas, procesos y prácticas de ODR son responsables ante las instituciones, los marcos jurídicos y las comunidades a las que sirven.

Competencia

Los sistemas, procesos y profesionales de ODR serán competentes o proporcionarán acceso a las competencias tecnológicas o humanas pertinentes que sean necesarias para la implementación efectiva del proceso de resolución de conflictos, al que se comprometen asistir. Esto incluye, pero no se limita, a los conocimientos técnicos, jurídicos y de resolución de conflictos pertinentes, así como el manejo del idioma y a la cultura.



NCTDR

The National Center for
Technology & Dispute Resolution

Confidencialidad

El desarrollo y la aplicación de los sistemas, procesos y todos los profesionales que involucran los sistemas de ODR, deberán mantener la confidencialidad de acuerdo con todas las obligaciones legales y de forma coherente con los principios de obligación legal, participación informada, seguridad y transparencia.

Empoderamiento

Los sistemas y procesos de ODR se diseñarán e implementarán con el fin de permitir el crecimiento y mejora continua de los individuos, las relaciones, los sistemas y la sociedad, de forma que aumente el acceso a la justicia, la mejora de opciones y oportunidades de toma de decisiones efectivas.

Igualdad

Los procesos de ODR se diseñan e implementan de manera que traten a todos los participantes con respeto y dignidad humana. De igual forma, el diseño y los procesos del sistema deberán permitir que las voces silenciadas o marginadas sean escuchadas y busquen de forma activa asegurar que las ventajas y desventajas no se reproduzcan en la experiencia de participación. Ningún participante deberá ser expuesto a mayor riesgo que otros. Por lo tanto, los procesos de ODR deberán estar diseñados para responder efectivamente a las circunstancias que puedan poner a algunos en mayor riesgo que otros.

Equidad

Los procesos de ODR deberán estar diseñados e implementados para facilitar y mantener el debido proceso, sin prejuicios o beneficios a favor o en contra de individuos o grupos, incluyendo aquellos procesos basados en algoritmos. De igual forma, reaccionarán y reflejarán a las comunidades y partes interesadas a las que sirven.

Honestidad

Los procesos de ODR se diseñan y aplican con la intención de que los datos se recopilen, gestionen y se presenten de forma que se garantice no sacar de contexto ni tergiversar la información.



NCTDR

The National Center for
Technology & Dispute Resolution

Imparcialidad

Los procesos de ODR se diseñan e implementan con el compromiso de reducir la parcialidad en el trámite del proceso. Esto incluye tener en cuenta las condiciones que podrían estructurar patrones de privilegio en el proceso y el resultado para los actores repetidos, con especial atención a los principios de accesibilidad, equidad y transparencia.

Participación informada

En el desarrollo y la aplicación de los sistemas y procesos de ODR, se hace un esfuerzo activo para garantizar: (1) la divulgación explícita a los participantes de toda la información sobre los riesgos y beneficios del proceso; (2) la competencia de los participantes para evaluar la información sobre la participación en el proceso; (3) la comprensión de la información por parte de los participantes; (4) siempre que sea posible, se optará por la aceptación voluntaria de los participantes sobre los riesgos de participar. Cuando el consentimiento voluntario no sea posible, debido a la naturaleza obligatoria de la participación, la información sobre los riesgos deberá ser presentada con total transparencia.

Innovación

La resolución de disputas en línea sigue innovando para mejorar la prestación de servicios de forma más justa, eficaz y eficiente, de manera que se incrementen la paz, la confianza y el acceso a la justicia.

Integración

Los procesos de resolución de disputas en línea, se integran eficazmente tanto a nivel interno de un sistema como a nivel externo con otros sistemas, redes y entidades. La tecnología está al servicio del proceso de resolución de conflictos de la forma más fluida posible. La aplicación de la tecnología y de la resolución de conflictos, están diseñadas e implementadas en el contexto de sus vínculos con otros sistemas, redes existentes y del nuevo conocimiento que surgirá. Esto se lleva a cabo con especial atención a la integración con las entidades públicas para mejorar la inclusión y el acceso a la justicia.

Obligación legal

El diseño y la aplicación de los sistemas y procesos de ODR respetan las leyes de las jurisdicciones pertinentes y garantizan que se conozcan y cumplan las leyes pertinentes en el contexto de los principios de accesibilidad, participación informada y transparencia.



NCTDR

The National Center for
Technology & Dispute Resolution

Neutralidad

Los sistemas y profesionales de los sistemas de ODR funcionan con independencia de las partes en disputa. Cualquier conflicto de intereses se resolverá con total transparencia.

Protección contra el daño

El diseño y la aplicación de los sistemas de ODR buscan prevenir y minimizar los daños y riesgos para quienes participan en los procesos de resolución de disputas, con especial atención a los más marginados y con menor acceso a la justicia.

Seguridad

Se hacen todos los esfuerzos razonables para garantizar que los datos y la comunicación entre las partes y otras entidades vinculadas a los procesos de ODR sean seguros en toda la extensión de la ley, aclarando cualquier limitación conocida.

Transparencia

Se deberán realizar todos los esfuerzos razonables para aclarar los verdaderos propósitos, riesgos y obligaciones legales sobre la forma y jurisdicción legal de los procesos de resolución de disputas, la identidad de las partes, las filiaciones políticas, obligaciones y conflictos de intereses de las partes, entidades y sistemas, así como las políticas y sistemas de seguridad de datos, confidencialidad y privacidad involucradas.

[1] Desarrollado bajo los auspicios del Centro Nacional de Tecnología y Resolución de Conflictos; Leah Wing, autora principal, 2016.

[2] La resolución de litigios en línea se enmarca aquí como un proceso que incluye cualquier proceso o intervención utilizada para gestionar los litigios que emplean las comunicaciones electrónicas y otras tecnologías de la información y la comunicación.