



Los Online Dispute Resolution (ODR) o plataformas de solución de conflictos su metodología e impacto comparado en los sistemas judiciales.

Autor: Juan Alonso Sierra Martínez

Artículo presentado como requisito de grado para optar por el título de Magister en Arbitraje Nacional, Internacional y de Inversión.

Tutora: Angela Cristina Villate Moreno

Facultad de Jurisprudencia
Maestría en Arbitraje Nacional, Internacional y de Inversión
Universidad del Rosario

Bogotá-Colombia

2024

RESUMEN

La transformación digital de los sistemas judiciales en materia de digitalización de los procedimientos y mecanismos para la solución de conflictos. Esta transformación tecnológica de los sistemas judiciales permitió la creación de nuevas soluciones a las problemáticas cotidianas de los usuarios de los sistemas judiciales del mundo. Entre estos nuevos agentes, emergieron los proveedores de plataformas de solución de controversias o plataformas ODR quienes transformarán el sector legal radicalmente. Es una necesidad para la sociedad jurídica colombiana transformar la forma de abordar los litigios y problemáticas sociales de los usuarios y por tanto un deber encontrar soluciones legales apoyadas en tecnología. De ahí que se pregunte en este artículo: ¿Existe una metodología para crear plataformas de solución de controversias con impacto sobre los conflictos en los sistemas judiciales?

Los Online Dispute Resolution (ODR) o plataformas de solución de conflictos,- su impacto y metodología en los mecanismos de solución de conflictos.

Los sistemas judiciales¹ cambiaron durante los últimos diez años a raíz del impacto de la tecnología. Los gobiernos, como el de la República de Colombia, han destinado importantes recursos para la actualización y modernización de equipos de tecnología en la Rama Judicial. Este proceso se aceleró a partir de las coyunturas provocadas por la pandemia del COVID-19 donde se enfrentó el desafío de la capacidad de gestión judicial.

El Gobierno Colombiano creó el Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial (PETD)² y el reciente Plan Estratégico de Transformación Digital e Inteligencia Artificial.

Estos planes estratégicos³ de desarrollo liderados por el Ministerio de Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones buscaron modernizar la Rama Judicial sobre el uso y aprovechamiento de la tecnología y el mejoramiento de la infraestructura a través de siete estrategias, a saber: I Implementar o modificar sistemas de información para facilitar las labores de administración de justicia ; II. Mantener el licenciamiento de las soluciones tecnológicas de la Rama Judicial y por último III. Modernizar o incorporar los componentes de comunicación de datos.

En el CONPES Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial⁴ indica que se redactaron y establecieron las condiciones y estrategias para generar un desarrollo estratégico a través de la tecnología digital involucrando el sector público y el sector privado con la búsqueda de impulsar la productividad y bienestar de los ciudadanos.

A partir del 2020 los gobiernos y sistemas judiciales se han preocupado por brindar servicios a través de plataformas digitales y el uso de softwares para satisfacer las necesidades diarias de los ciudadanos, manteniendo y aumentando el acceso a servicios de gobierno y administración de justicia.

¹ Castaño, D. (2022). *La justicia como servicio digital* (1ra ed.). ISBN 978-628-95073-8-6.

² Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Consejo Superior de la Judicatura, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, & Corte Constitucional. (2021, marzo 8). *Documento CONPES 4024: Concepto favorable a la Nación para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 100 millones, o su equivalente en otras monedas, destinados a financiar el programa para la transformación digital de la justicia en Colombia - Fase I*. Bogotá, D.C.

³ Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, & Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. (2019, noviembre 8). *Documento CONPES 3975: Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial*. Bogotá, D.C.

⁴ Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, & Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. (2019, noviembre 8). *Documento CONPES 3975: Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial*. Bogotá, D.C.

En este artículo recopilamos los avances en legaltech y “online dispute resolution” (ODR) de los últimos años entre los que se encuentra China, India, Indonesia Estados Unidos, Canadá y el contexto colombiano como un ejercicio de Derecho Comparado e innovación legal.

El mapa⁵ de innovación legal de Colombia para 2023 realizado por Legal Hackers Colombia del sector privado muestra que existe un desarrollo importante en el sector de “*Legal tech*” en servicios concretos de: análisis de datos, automatización documental, investigación jurídica, contratos online, seguimiento de procesos judiciales y gestión de contratos evidenciando un importante crecimiento en servicios jurídicos online.

Es en este contexto donde aparecen las plataformas para la solución de conflictos, conocidos como online dispute resolución y sus siglas en inglés “*Online Dispute Resolution*” (*O.D.R.*). Las plataformas de solución de conflictos o los Online Dispute Resolution (ODR) son un paradigma para el desarrollo de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y un cambio radical en la forma de solucionar disputas en cualquier parte del mundo.

Las plataformas de solución de conflictos están destinadas a ser parte de las opciones, vehículos para la solución de conflictos en los diferentes sistemas de justicia del mundo.

Este tipo de herramientas deberán guiarse por la infraestructura desarrollada hasta el momento en el sector justicia, de tal manera que busque la consolidación de los principios constitucionales del derecho procesal como son: la economía, la celeridad, eficacia, participación, igualdad y transparencia y aquellos aplicados para la accesibilidad de la justicia, como son: excelencia del servicio al ciudadano, priorización del valor público, realización de recursos, estandarización de la tecnología, seguridad y privacidad de la información y vigilancia tecnológica.

Los “*Online Dispute Resolution*” son un nuevo paradigma que busca redefinir las formas de prestación de los servicios legales, los servicios de administración de justicia del aparato judicial y satisfacer las necesidades ciudadanas sobre los conflictos en los que se ven inmersos.

Al desarrollo tecnológico del sector justicia se incluyen los principios éticos de la inteligencia artificial a partir de los cuales se evalúan los dilemas morales que se derivan del uso de la tecnología en la sociedad⁶. En relación a la inteligencia artificial esta debe estar guiada por el sistema de procedimiento judicial y su aparato normativo resaltando la experiencia de países como Estados Unidos, Reino Unido, Indonesia, India y China en relación a su construcción de tribunales informados y ágiles ahorrando recursos judiciales.

⁵ Legal Hackers Colombia. (2023, octubre). *Mapa de innovación legal en Colombia 2023*. <https://legalthackerscolombia.org/wp-content/uploads/2023/10/Mapa-InnovacionLegal-FINAL2023-1.pdf>

⁶Guío Español, A. (2020, agosto). *Marco ético para la inteligencia artificial en Colombia: Documento para discusión*. Corporación Andina de Fomento.

Estas plataformas tecnológicas resolverán conflictos a través de modelos⁷ que jugarán un rol importante dependiendo de su implementación en cada sistema judicial. Por el contexto expuesto hasta este punto, la pregunta de investigación que motiva el presente artículo es: ¿Existe una metodología para crear plataformas de solución de controversias con impacto sobre los conflictos en los sistemas judiciales?

1. Teoría del conflicto en la ciencia judicial.

La teoría del conflicto⁸ permite estructurar mecanismos que permiten la solución de controversias por fuera de los sistemas jurídicos donde el derecho como ciencia intenta entender la interacción social guiado por principios y fundamentos de la sociología jurídica, estudiando las actuaciones y conductas conflictivas, cooperativas y competitivas que son comportamientos naturales de los seres humanos.

Es la conducta cooperativa es la que permite generar herramientas para la solución de conflictos, De ahí que nuestra sociedad ha determinado la utilización de facilitadores o terceros que busquen una respuesta a la necesidad de resolver controversias de manera eficaz.

Los Estados tienen el interés de garantizar a los miembros de la sociedad mecanismos que resuelvan sus conflictos de forma imparcial y equitativa ofreciendo herramientas para solucionarlos en el cual surgen los mecanismos alternos de solución de conflictos.

Los conflictos, por tanto, pertenecen a las relaciones sociales y un proceso eternamente presente en las relaciones humanas. A través de la comunicación y la socialización entre las partes que están enfrentadas en un conflicto que se suscita por diferentes causas. Una de las causas que ha establecido la sociología es la falta de uniformidad en la concepción del conflicto entre las partes, la falta de la misma percepción entre las partes y la interdependencia entre dos o más actores del conflicto.

El autor⁹, en esta tesis se describen los conflictos siguiendo a Moore, de la siguiente manera:

- a. *“Conflicto sobre los datos cuando existe carencia de información, información defectuosa u opiniones, interpretaciones y metodología diferente.*
- b. *Conflictos de interés en una situación de competencia, intereses substantivos, intereses procedimentales e intereses psicológicos en conflictos*
- c. *Conflictos estructurales cuando existen comportamientos o de interacción destructivos y la desigualdad en el poder y en la autoridad. Factores geográficos, físicos o ambientales que impiden la cooperación y definición de límites temporales.*

⁷ Pelaez Hernández, R. A. (2022). *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos: Con énfasis en conciliación - Ley 2220 de 2022 - Legislación, jurisprudencia, doctrina* (2da ed.). Ediciones Doctrina y Ley. Bogotá, Colombia.

⁸ Moreno Rodríguez, O. A. (2000). *El concepto de justicia en el pensamiento filosófico moderno. Praxis Filosófica*, (11), 51-58. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

⁹ Pelaez Hernández, R. A. (2022). *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos: Con énfasis en conciliación - Ley 2220 de 2022 - Legislación, jurisprudencia, doctrina* (2da ed.). Ediciones Doctrina y Ley. Bogotá, Colombia.

- d. *Conflictos de valores cuando existen diferencias de criterios, existencias de objetivos, evaluables intrínsecamente y las diferencias en las formas de vida, ideología y religión*
- e. *Conflicto en las relaciones donde la presencia de una alta intensidad emocional, percepciones¹⁰ equivocadas u opiniones estereotipadas, comunicación pobre o malentendidos y comportamientos negativos reiterados.”*

Los conflictos desde perspectivas sociológicas y filosóficas han analizado las tendencias a la destrucción o al destierro del rival como lo expresó Hobbes¹¹ sobre las causas principales. Por otro lado, dentro de las causas clásicas sociológicas de los conflictos se debe analizar el concepto de cooperación, allí se plantean comportamientos altruistas que permiten que de manera conjunto y por la vía del consenso se solucionan conflictos en satisfacción de los intereses personales.

La cooperación está fundamentada en el principio de reciprocidad y para ello las partes enfrentan un conflicto sobre el cual deben tener claridad sobre sus intereses.

Las razones para cooperar en unos conflictos que son conducidos por el interés racional para solucionar la situación que les aqueja desde medios descentralizados.

El derecho, como uno de estos medios, no solo regula la convivencia sino la forma de resolver tensiones e incompatibilidades entre las personas. El derecho permite estructurar herramientas procesales a través de normas y derechos reconocidos para que convivan y permitan una convivencia pacífica.

De ahí que el derecho se materializa en sus funciones perceptibles en la práctica y que deben ser un lineamiento de los Online Dispute Resolution:

1. Función integradora asociada al orden y control social
2. Función de resolución de conflictos donde el derecho interviene como sistema de normas sociales para resolver las diferencias entre sujetos de la sociedad u organizaciones de la misma.
3. Función de orientación donde el derecho es un sistema jurídico normativo donde sirve para orientar y encauzar conductas y expectativas de cada miembro de la sociedad.
4. Función de legitimación del poder y la imperatividad de las normas.
5. Función distributiva administra la relación de derechos y deberes.
6. Función educativa forma buenos ciudadanos.

¹⁰ Moreno Rodríguez, O. A. (2000). *El concepto de justicia en el pensamiento filosófico moderno. Praxis Filosófica*, (11), 51-58. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

¹¹ Moreno Rodríguez, O. A. (2000). *El concepto de justicia en el pensamiento filosófico moderno. Praxis Filosófica*, (11), 51-58. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

7. Función represiva en su carácter punitivo y sancionador.
8. Función promocional refiere a normas jurídicas que representan un beneficio por cumplir con conductas conformes a normas.

La función de solución de conflictos ofrece o impone reglas para el arreglo de diferencias. Es una perspectiva jurídica donde el conflicto se estudia como una incompatibilidad de intereses y la búsqueda de una necesidad que está amparada en normas jurídicas que entran en debate o contradicción enmarcando una realidad social en particular.

Para el derecho y sus operadores es de vital importancia conocer las herramientas para la solución de controversias que permiten el acceso a las soluciones administrativas, rápidas y efectivas como son los mecanismos de solución de conflictos. De tal manera que la introducción de nuevos agentes como centros de conciliación y arbitraje como actores relevantes en el sistema de justicia nacional.

El panorama de la introducción de la tecnología en el sector justicia implica que los elementos para la solución de conflictos se asumen con el fin de mejorar y aumentar las formas en que los conflictos son resueltos para oficinas de abogados, académicos y jueces la necesidad de introducir tecnologías jurídicas que deben precaver los lineamientos antes vistos con el fin de que las normas y el derecho cumpla con la necesidad imperativa de administrar justicia.

En definitiva, los ODR implican un nuevo paradigma en la forma en que la ciencia jurídica, la jurisprudencia y el derecho resolverán conflictos jurídicos en el marco de los sistemas judiciales del mundo. Es inminente un cambio de cultura jurídica y un cambio en la formación de los abogados en la integración de la tecnología por medio de las plataformas de solución de conflictos o online dispute resolution o por sus siglas O.D.R.

La adecuación de esta tecnología debe modelarse a los mapas de conflicto desarrollados por tratadistas de los mecanismos alternos de solución de conflictos como lo expone Ramon Antonio Pelaez Hernandez¹² en su obra “*Los Mecanismos alternativos de solución de conflictos con énfasis en la conciliación*”.

Un conflicto surge cuando los actores expresan una inconformidad y de esa incomodidad determinan la confrontación personal expresando las razones con las que pretenden justificar sus intereses y comportamientos.

Desde un punto de vista externo, los partícipes entran en un contexto de polarización de la problemática principal, encontrando aliado en terceros ajenos al problema principal.

El estado crítico del conflicto surge cuando existe una ruptura definitiva de las comunicaciones y es difícil propiciar el acercamiento entre los actores del conflicto para restablecer formas de comunicación y construir un propósito de disminuir las diferencias.

¹² Pelaez Hernández, R. A. (2022). *Los mecanismos alternativos de solución de conflictos: Con énfasis en conciliación - Ley 2220 de 2022 - Legislación, jurisprudencia, doctrina* (2da ed.). Ediciones Doctrina y Ley. Bogotá, Colombia.

Inferimos de lo anteriormente expuesto que las etapas del conflicto son: surgimiento, confrontación, polarización y ruptura de la comunicación.

Los análisis sociológicos y jurídicos han establecido modelos para la intervención del conflicto, estos modelos son eje fundamental para la implementación de la tecnología en los nuevos contextos sociales.

Como lo expone el autor, Ramon Antonio Peláez Hernández, existen 3 modelos que son los siguientes:

a. Modelo tradicional lineal de Harvard.

Es la teoría por excelencia de la escuela de leyes de Harvard donde su enfoque principal se concentra en cuatro puntos básicos: las personas, intereses, opciones y criterios.

El mediador debe separar a las personas del problema y mirarlas independientemente con el fin de que facilite el entendimiento de la problemática de forma directa y empática. Segundo, concentrarse en los intereses de las partes y no en posiciones, pues estas son inamovibles.

Por último, se presentarán alternativas y posibilidades fundamentados en criterios objetivos y justos.

b. Modelo transformativo de Bush y Folger.

Este modelo se caracteriza por sus efectos de revalorización, cuando las partes en disputa realizan la experiencia de una conciencia más sólida de su propia valía personal de tal manera que reconocen cualidades humanas y comunes del otro. El mediador, por tanto, tiene una función directiva donde concentra esfuerzos en la revalorización, reconocimiento y transformación moral de las personas involucradas en el conflicto.

De tal manera que logra: Impulsar el protagonismo y responsabilidad de las partes; Propiciar el reconocimiento del otro; Utiliza preguntas circulares; Transforma la relación entre las partes y el acuerdo no es la meta última, no importa si este se produce o no.

Este modelo busca mejorar las relaciones y conduce finalmente al ~~consenso~~ así no sea la meta propuesta dejando un dialogo constructivo entre las partes.

c. Modelo circular narrativo de Sara Cobb

Es un modelo traído de la psicología y se fundamenta en las relaciones interpersonales, por tanto, propende por el desorden de las relaciones y la expresión libre de las tensiones que surgen del conflicto con el fin de aclarar el posicionamiento de las partes y la construcción de una historia alternativa para buscar un acuerdo.

El papel del mediador o facilitador en todo el proceso de negociación para superar las diferencias, debe estar orientado a delimitar las razones o motivos que propiciaron la disputa y crear un ambiente cordial para que sean las propias partes que expresen cada uno de esos motivos para identificar de manera precisa el marco de acción para plantear formas de arreglo.

Es en estas metodologías donde se aplican también las plataformas de solución de conflictos para propiciar y facilitar formulas de arreglo como son los casos de las plataformas de negociación asistida que aplican inteligencia artificial al caso en concreto como veremos en los casos de Derecho Comparado de India y China.

El derecho es un sistema de normas que resuelve conflictos entre miembros del grupo social, de esta manera regula la convivencia una vez da solución a las tensiones e incompatibilidades entre las personas y que permiten estructurar herramientas procesales a través de las normas y derechos que se han reconocido en sociedad.

El Derecho se materializa en esta función en la práctica y, por tanto, debe ser un lineamiento de los Online Dispute Resolution. Esta vía tecnológica ofrece e impone reglas y nuevas herramientas para el arreglo de disputas.

Para la ciencia jurídica como para los operadores de mecanismos alternos de solución de conflictos estas herramientas son de vital importancia para permitir el acceso a soluciones administrativas, rápidas y efectivas en el sistema de justicia de cada país.

La introducción de la tecnología en el sector de justicia implica que los elementos de tecnología permiten que los conflictos sean solucionados con nuevas formas y mejoras de los procesos de negociación o de decisión judicial. Al utilizar soluciones tecnológicas y jurídicas se deben precaver los lineamientos con el fin de que se apliquen de forma correcta y precisa el derecho y las normas para administrar justicia.

El Derecho como ciencia móvil debe adoptar estas herramientas tecnológicas o soluciones a través de modelos de software para resolver conflictos en el mundo de forma análoga y adaptándose con su propia función evolutiva a las nuevas realidades a través de sus propias fuentes como los tratados internacionales, leyes, constituciones, actos administrativos y doctrina.

Es por medio de sus actores, tales como abogados consultores, abogados in house, litigantes, jueces y legisladores por medio de los cuales el Derecho y la sociedad evoluciona para brindar nuevas soluciones desde el sector justicia a las nuevas dinámicas de la sociedad.

Ahora bien, debe ser también de nuestro interés, cómo estas herramientas tecnológicas se incorporan a los sistemas jurídicos; para ello se han recopilado una serie de principios rectores del derecho procesal que permitirán reconocer su introducción al sistema jurídico Colombiano.

2. COMPILACION DE PRINCIPIOS RECTORES Y DE DERECHO PROCESAL

El ecosistema de la innovación a través de la plataforma de solución de conflictos tiene lineamientos para la utilización responsable de la tecnología y el uso de la inteligencia artificial para apoyar o facilitar procesos judiciales. Se han establecido los principios¹³ de

¹³ Castaño, D. (2022). *La justicia como servicio digital* (1ra ed.).

privacidad, responsabilidad, seguridad, transparencia, justicia, no discriminación, control y supervisión humana de la tecnología.

Al igual que principios éticos¹⁴ sobre el uso de la inteligencia artificial, se han desarrollado tres líneas éticas: ética de datos, ética de algoritmos y ética de prácticas, permitiendo comprender estos principios anteriormente expuestos de forma holística.

En relación a los ODR debemos referir a los principios que estructuran estas plataformas desde las notas técnicas de Naciones Unidas entre esos tenemos los principios de justicia, transparencia, debido proceso y responsabilidad (*accountability*).

Directrices que permiten que estas plataformas sean rápidas y eficaces de tal manera que no generen costos adicionales, retrasos y cargas desproporcionadas.

I. Transparencia.

El administrador de ODR en relación a las partes debe ser consistente en utilizar una plataforma o software amigable y accesible con el usuario al igual que mantener actividades relativas a la confidencialidad.

II. Independencia.

El administrador de ODR debe adoptar un código de ético sobre terceros neutrales así como de conflictos de interés y reglas de conducta. De tal manera que genere y adopte políticas para identificar los conflictos de interés y su posterior manejo.

III. Experticia

El administrador de ODR debe implantar unas políticas de selección de terceros naturales y asegurar la calidad en el proceso de tal manera que mantenga los estándares de los mecanismos alternos de solución de conflictos.

IV. Consentimiento.

El administrador de ODR debe manejar un proceso que informe y permita el consentimiento de las personas.

Adicionalmente, a estos principios de Derecho Procesal donde teniendo en cuenta la obra de justicia digital donde se explican los principios en interpretación sistemática con las normas procesales relacionadas con la implementación tecnológica y garantías constitucionales.

Importante resaltar que el proceso jurisdiccional busca materializar el sistema normativo correspondiente a las garantías fundamental del Estado Social de Derecho y no obstante, el derecho procesal se sustenta en una serie de principios expresados por la ley que mantienen los procedimientos jurídicos con el fin de materializar los derechos sustanciales.

¹⁴ Castaño, D. (2022). *La justicia como servicio digital* (1ra ed.).

Los principios generales del derecho procesal están expresados en el título primero del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012) donde figuran primero: el acceso a la justicia, oralidad, igualdad entre partes, concentración del proceso, intermediación del juez, legalidad, impulso procesal, instancia única o múltiple, gratuidad, debido proceso, lealtad procesal, buena fe, economía procesal, contradicción, publicidad, preclusión y conciliación.

A continuación, se explicarán los principios procesales aplicables a las plataformas de solución de controversias o (ODR) justificados que entre las normas técnicas de naciones unidas se sugiere seguir el principio de debido proceso que para la legislación colombiana es un derecho fundamental y es la base del derecho procesal o de los procesos judiciales en Colombia.

1. Equivalencia funcional.

Es un principio sobre las actuaciones judiciales donde se construyó un criterio de equivalencia sobre los avances tecnológicos, una vez que se cumplen con aspectos técnicos y jurídicos.

La equivalencia funcional¹⁵ radica en pautas y condiciones en relación con la transmisión de la información electrónica permitiendo un margen de interpretación, implementación y uso de tecnología.

Este principio proviene del derecho mercantil internacional reconociendo los datos como una necesidad para eliminar obstáculos jurídicos y mayor seguridad jurídica en la transmisión de información de medios digitales. Este principio exige el cumplimiento de aspectos técnicos y jurídicos.

Los juzgados tribunales y corporaciones judiciales tienen la potestad de adoptar la infraestructura técnica y logística informática en la administración de justicia con reglamento interno de cada corporación.

Sobre los mensajes de datos la interpretación constitucional¹⁶ ha indicado que deben recibir el trato de documentos o prueba documental como lo enuncia el capítulo de pruebas o medios probatorios del Código General del Proceso.

El Código General del Proceso se consolidó con la regulación legal sobre admisibilidad y fuerza probatoria del intercambio de información por medios tecnológicos de la ley 527 de 1999 introduciendo al sistema de justicia digital los artículos 74,89,103, 109,122,171 y 291 del Código General del Proceso.

Donde los procesos judiciales deben acoplarse al uso de herramientas que permitan la administración de expedientes digitales, comunicación electrónica y gestionar actos procesales y jurisdiccionales de manera remota. La información transmitida en el curso del

¹⁵ Corte Constitucional. (2000). *Sentencia C-662 de 2000: Olga Lucia Toro Pérez.*

¹⁶ Corte Constitucional. (2000). *Sentencia C-662 de 2000: Olga Lucia Toro Pérez.*

proceso goza de la misma confiabilidad y debe tener parte de la jurisdicción una garantía de fiabilidad, inalterabilidad y rastreabilidad de los mensajes de datos.

b. El principio de acceso a la justicia.

El debido proceso consagra la defensa y preservación que involucra fines del Estado y garantía para la convivencia social y se califique como un acceso a la justicia como un derecho fundamental por la Corte Constitucional en las sentencias C-662/00¹⁷ y C-227/09¹⁸

La tecnología y el uso de internet se convierten en herramientas fundamentales para garantizar el ejercicio del debido proceso y el acceso al aparato judicial una vez que se reconoce que estas facilitan la actividad judicial y las funciones de la administración de justicia como el almacenamiento de información judicial y la localización de sujetos procesales a través de medios electrónicos.

A partir de 2021, se ha desarrollado una jurisprudencia constitucional y de la corte suprema de justicia donde ha sido enfática en la importancia constitucional del uso de tecnología en los despachos judiciales a través del reconocimiento del decreto 806 de 2020, hoy ley 2213 de 2022 de la república.

La tecnología se convierte en herramientas para el ejercicio del debido proceso y acceso al aparato judicial del estado como facilitador de las actuaciones y el cumplimiento de cargas procesales dentro de los procesos judiciales.

Desde la Corte Constitucional se indicó la preocupación por la falta de acceso al servicio de internet y a estos recursos por tanto se indicó a las autoridades administrativas a asegurar mecanismos eficientes, suficientes y adecuados para el acceso gratuito a estos medios electrónicos y el uso alternativo a otros procedimientos judiciales.

Esta es la razón por la que se evidencia la gestión híbrida de los procesos judiciales y el propósito del plan de justicia digital en Colombia y facilitar el acceso mediante el uso de medios tecnológicos donde el proceso tendrá que realizarse de forma presencial o el estado tendrá que proveer los medios gratuitos para hacerlo. El artículo 103 del Código General del Proceso fija una etapa de adopción gradual para adoptar las medidas necesarias para procurar las condiciones técnicas necesarias para generar, archivar y comunicar el mensaje de datos.

La entrada en vigor de la Ley 2023 de 2022 acarreó la utilización obligatoria de medios tecnológicos para actuaciones como audiencias y diligencias. Y no se puede pasar por alto el artículo 2 de esta ley que enfatiza que los medios digitales y se cuenten con medios análogos para la accesibilidad a cargo de municipios, personerías y entidades públicas.

¹⁷ Corte Constitucional. (2000). *Sentencia C-662 de 2000, Olga Lucía Toro Pérez.*

¹⁸ Corte Constitucional. (2009). *Sentencia C-227 de 2009, Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva.*

La sentencia C-242 de 2020¹⁹, establece o ordena que por medios alternativos se facilite la notificación y la comunicación sea por teléfono, mensaje de texto o mensaje de plataformas digitales e incluso a través de estaciones de radio comunitarias.

Recientemente la Corte Constitucional establecido linderos para el uso de la inteligencia artificial en la rama judicial:

Lo relevante de la sentencia T-323/24²⁰, radica en que la Inteligencia Artificial no debe representar una usurpación de la función de la administración de justicia que esta a cargo de la autoridad judicial competente. De ahí que considera procedente los criterios orientadores del Consejo Superior de la Judicatura para la implementación y uso de la inteligencia artificial para desarrollar mejores practicas conforme a estos principios y mandatos constitucionales.

Para la Corte Constitucional y el Consejo Superior de la Judicatura ante la ausencia de normatividad sobre la inteligencia artificial es esencial cumplir de forma rigurosa los principios de transparencia y responsabilidad en la corroboración humana de la información, igualmente la confidencialidad y respeto por la privacidad que no afecten derechos fundamentales de las partes involucradas.

En la sentencia se exponen las dos escuelas de pensamiento sobre el desarrollo de la regulación en torno a la Inteligencia Artificial: La primera, se centra en la autorregulación y autoevaluación de los desarrolladores de la inteligencia artificial y la segunda, integra el enfoque de derechos humanos a la recopilación y selección de datos así como el uso de los modelos.

La Corte Constitucional considera esenciales la apropiación y aplicación de los criterios orientadores sobre el uso de las herramientas de Inteligencia Artificial, como los siguientes para los despachos judiciales:

“a. Transparencia, entendida como la obligación de evidenciar con claridad y precisión el uso, alcances y ubicación en las actuaciones o decisiones de los resultados obtenidos por la utilización de tales herramientas, que permita a los usuarios e interesados su pleno conocimiento y la posibilidad efectiva de contradicción.

b. Responsabilidad, comprendida como aquella obligación que existe de que el usuario de la herramienta de IA se encuentre capacitado y comprenda los impactos del uso de estas tecnologías, para a su vez dar cuenta del origen, idoneidad y necesidad del uso de la IA y la información suministrada por la misma, la cual debe ser verificada.

¹⁹ Corte Constitucional. (2020). *Sentencia C-242 de 2020, Magistrados: Luis Guillermo Guerrero Pérez y Cristina Pardo Schlesinger.*

²⁰ Corte Constitucional. (2024). *Sentencia T-323 de 2024, Magistrado Ponente: Juan Carlos Cortés González.*

c. *Privacidad, es aquel deber de custodiar y proteger la reserva de los datos personales y sensibles que se ponen en conocimiento de la administración de justicia para cumplir con los fines propios de la Rama Judicial.*

d. *No sustitución de la racionalidad humana, como expresión de la imposibilidad ética y jurídica de sustituir la acción y la responsabilidad del individuo de la especie humana en la gestión de las actuaciones y decisiones judiciales.*

e. *Seriedad y verificación, que implica la obligación de realizar un estricto escrutinio sobre las fuentes, alcances, restricciones, posibilidades, falencias y riesgos que presente la herramienta de cara a la actuación en curso o a la solución del problema jurídico correspondiente.*

f. *Prevención de riesgos, como mandato en cuanto aplicar los estándares adecuados de control sobre situaciones que generen riesgo por la aplicación de tecnologías tales, en aspectos como imprecisiones, desactualizaciones, alucinaciones, sesgos, inconsistencias y demás.*

g. *Igualdad y equidad, en cuanto se erradiquen todas las formas de discriminación relacionadas con la aplicación de sesgos derivada del uso de tales tecnologías y su impacto negativo en la eficacia de los derechos humanos.*

h. *Control humano, en tanto considerando los anteriores criterios, siempre se permita la realización efectiva de escrutinios sobre las actuaciones y decisiones en que se usen herramientas de IA, mediante el acceso a la debida información y el uso de recursos que deban ser resueltos por autoridades humanas.*

i. *Regulación ética, que implica el desarrollo de estándares de comportamiento individual que se adecúen a los mandatos superiores y legales y a las pautas razonables para el uso de tales tecnologías por parte de los funcionarios y servidores de la Rama Judicial.*

j. *Adecuación a buenas prácticas y estándares colectivos, en tanto se apliquen los esquemas razonables que se definan para el funcionamiento de la Rama Judicial,*

desde su autonomía e independencia, a partir de las definiciones que adopten sus autoridades, tanto en sede de administración como de orientación jurisprudencial.

k. Seguimiento continuo y adaptación, a efecto que el uso de tales tecnologías consulte los avances jurídicos, sociológicos y tecnológicos que se vayan implementando, así como los esquemas de mejora y control que se construyan en forma progresiva.

l. Idoneidad. El uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión y trámite de los procesos judiciales y asuntos en curso debe ser adecuado para facilitar y agilizar el acceso a la justicia.”

La corte indica que la inteligencia artificial no puede ser usada para sustituir el razonamiento lógico y humano que le compete realizar a cada juez a efectos de interpretar los hechos, valorar las pruebas, motivar y adoptar la decisión, pues ello conllevaría a una violación del debido proceso.

Indica la corte que la inteligencia artificial solo se puede utilizar en el sistema judicial para los ámbitos de gestión administrativa y documental así como el apoyo a la gestión judicial y corrección de síntesis de textos para materializar un lenguaje claro y comprensible para los seres humanos.

d. Oralidad, intermediación digital y concentración.

La oralidad, concentración e intermediación²¹ comprenden reglas técnicas del proceso, son principios del servicio de la justicia para que esta sea funcional y útil. La previsión de estos principios es la manifestación de la justicia. Por esta razón, las actuaciones del proceso se darán de forma oral, pública y en audiencias.

La intermediación significa que el operador judicial debe tener contacto directo con las actuaciones y pruebas allegados al proceso por lo que la comisión de actos a otros funcionarios de la justicia salvo que la ley lo autorice. La oralidad surge en el derecho procesal como un medio de expresión que provee una comunicación rápida y eficiente a efectos de proporcionar un debate ágil y por los sentidos del operador judicial quien conoce los actos procesales.

El plan de justicia digital que pretende el uso obligatorio de tecnología por despachos judiciales en concordancia con la disponibilidad de condiciones técnicas hace que la tecnología no es complementaria al proceso del desarrollo y lo cual es de obligatoria de implementación según la ley 1564 de 2012 en su artículo 103.

²¹ Castaño, D. (2022). *La justicia como servicio digital* (1ra ed.).

Por medio del código general del proceso también se ha contemplado que el principio de inmediación puede ejecutarse por videoconferencia o teleconferencia o cualquier otro medio diferente a comisionar a otro operador judicial.

La oralidad es ejercida mediante el uso de medios tecnológicos entraña una carga procesal para las partes y apoderados que no deriva de la tecnología sino de la carga para la información sea transmitida de forma clara e ininterrumpida.

La lealtad procesal impone que no se pueden realizar actuaciones intempestivas puesto que podrían ser un obstáculo para el cabal ejercicio del debido proceso por parte de los sujetos procesales y dársele a los intervinientes para familiarizarse con las herramientas digitales y respetar los principios mencionados.

La concentración en el proceso permite a través de la tecnología la optimización de tiempos y la posibilidad de contar con actos procesales, acervo probatorio y alegaciones en un sistema electrónico uniforme que se componga de un expediente digital.

3.Estrategias de implementación público-privada para la promoción de plataformas de ODR.

La metodología de los online dispute resolution (ODR) aplicadas a los métodos de solución de conflictos es una forma efectiva como se abordan las disputas en las relaciones del entorno social. Los ODR implican una forma de evolución, implementación e incorporación de los avances de las formas sociales de solucionar las disputas en los contextos de hoy.

Para fomentar las metodologías que se encontraron en la presente investigación, evolución, implementación e incorporación de las formas sociales de solucionar los conflictos en estos nuevos contextos.

Estas soluciones a través de plataformas han demostrado tener una fácil implementación en países que demuestran un conocimiento y cultura sobre el uso de mecanismos alternos de solución de conflictos por ejemplo países como:India, China, Estados Unidos, Argentina y Grupos Económicos como: Unión Europea y Reino Unido.

Los mecanismos alternos de solución de conflictos son herramientas de colaboración para reducir la carga de conflictos en la jurisdicción y procuran solucionar las controversias a través de expertos conciliadores, mediadores, amigables componedores y árbitros.

Estos mecanismos, algunos se caracterizan por buscar un arreglo directo a través de una negociación asistida y con el apoyo de un tercero como algo característico de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Por su parte, el arbitraje se ha introducido en plataformas de solución de conflictos caracterizado por sus principios procesales y de trámite en etapas, instancias y actuaciones judiciales.

La implementación de tecnología en la práctica de las áreas de litigios o de solución de conflictos deriva en dos metodologías: plataformas de prevención de conflictos, plataformas de solución de conflictos (Online Dispute Resolution), plataformas de solución alternativa de solución de conflictos (Online Alterantive Dispute Resolution). Desarrollando la

institucionalización de sistemas de solución de disputas y un significativo incremento en la digitalización, desarrollo de procesos judiciales a través de tecnología y legitimación de nuevos mecanismos para el acceso efectivo a los sistemas judiciales.

Es necesario para la adecuada transformación del sector justicia y de los sistemas judiciales que la comunidad sea capacitada en encontrar las mejores herramientas tecnológicas para solucionar sus controversias.

Estas plataformas ODR tienen un rol predominante en la promoción de derechos y obligaciones concientizando a la comunidad sobre sus protecciones fundamentales promoviendo una buena salud legal de la sociedad.

Para ello, desde el sector privado, académico y a nivel gobierno como buenas prácticas se debe promover el siguiente escenario:

1. Educación y evaluación de las etapas de los mecanismos ODR.

Verificar las herramientas que se ofrecen a través de la tecnología y sistemas de información en una evaluación neutral sobre el uso de los mecanismos alternos de solución de conflictos y crear un contexto de mayor control para que las partes en disputa utilicen esta tecnología.

2. Soluciones tecnológicas compatibles con los lineamientos de cyber seguridad.

La búsqueda de estrategias de confidencialidad, independencia de las plataformas y seguimiento a sus sistemas de seguridad y confidencialidad de la información. Permitiendo, la garantía de la protección de los documentos guardados durante los procedimientos o el uso de los mecanismos virtuales como un requisito fundamental de estas soluciones de tecnología.

c. Claridad en ejecución de acuerdos.

Tener predeterminados los métodos de ejecución de acuerdos establecidos por las plataformas de solución de conflictos buscando en que se sincronice la decisión con el sistema judicial y para ello se han encontrado los siguientes modelos de ejecución de acuerdos:

1. De ejecución automática: Acuerdos que son ejecutables cuando las partes disputantes llegan a través de un documento a un acuerdo que se puede someter a ejecución inmediata.
2. Ejecutable por consentimiento de una corte: Acuerdos que requieren el consentimiento de cortes en forma de órdenes a través de sentencia judicial.
3. Ejecución automática: Un acuerdo vinculante y legalmente reconocido por el sistema judicial que es perfectamente ejecutable

La ejecución de estos acuerdos debe ser compatibles con las reglas de ejecución de sentencias y órdenes de mandamiento de pago del sistema judicial de cada país.

- e. Infraestructura digital.

Las plataformas de solución de conflictos requieren una integración robusta a la infraestructura digital de un país que incluye el acceso a un computador, teléfono, banda ancha, conexión a internet y la capacidad de conectividad. Estos factores, son determinantes porque afectan el acceso a la administración de justicia.

f. Empoderar la innovación y acceso a soluciones legales en tecnología

Incrementar el acceso y desarrollo de innovaciones en el sector privado y el desarrollo privado – público empoderando el crecimiento tecnológico en soluciones legales de tecnología. La promoción de profesionales y especialización de estudios en el campo de innovación legal para el sector privado que de la mano del gobierno busque la reducción de marginalidad y vulnerabilidad creando especialistas en el sector legal y tecnológico.

El crecimiento y promoción de “*legal tech hubs*” para crear negocios encaminados a crear soluciones legales tecnológicas y apoyando el desarrollo de estas tecnologías en sus diferentes etapas de desarrollo para el diseño de nuevas herramientas.

Los ODR son plataformas que deben ser introducidas a los sistemas legales tienen un impacto positivo para las autoridades judiciales alrededor del mundo y tratan de contener disputas o brindar una solución sistemática a conflictos comunes e identificables en el mundo actual.

Por ejemplo, el caso de MSME SAMADHANN²² que maneja en la República de la India casos relativos al incumplimiento de pago de sumas dinerarias y su ejecución o cumplimiento es inmediato amparado por ese sistema legal.

La reciente expedición de la Ley de Insolvencia en la India permite resolver disputas relativas insolvencia internacional con total éxito y a través de un mecanismo de mediación que permite la negociación y ejecución del acuerdo reduciendo los casos de insolvencia en Tribunal Nacional de Compañía de la India.

El surgimiento de estas plataformas implica la promoción, eficacia, acceso y validación de las tecnologías para la resolución de disputas.

Estas plataformas en un desarrollo de cuarta generación han implementado la utilización de inteligencia artificial y algoritmos permitiendo sincronizar las comunicaciones con expertos en la solución de disputas. La implementación de esta tecnología en plataformas está de la mano de la economía digital informando que 1.9 millones de personas en Europa visita estas plataformas y se registraron 24.000 solicitudes en 2019. El reporte destaca que los países en Europa con mayor número de casos sometidos son Alemania y Reino Unido donde la cultura de los mecanismos es influyente.

La sincronización de comunicaciones con respuestas instantáneas a través de tecnología o chat box. Estas negociaciones online son métodos avalados para resolver disputas.

²² Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. Committee to Formulate an Action Plan for Online Dispute Resolution, NITI Aayog.

Europa en el desarrollo de los ODR introducen principios de la regla, basada en sistemas que generen una técnica para construir estos sistemas de inteligencia artificial que permita técnicas humanas para la solución conflictos.

De ahí, que el desarrollo de los ODR contribuya a la creación de mecanismos de solución de conflictos sin limitaciones y fundamentados en la legislación, en formas que no son utilizadas estrictamente como estrategias legales. Estas plataformas, en la Unión Europea, han dado soporte a soluciones que se han originado para los consumidores. Los retos de los ODR hoy en día es el uso, acceso a la justicia, legitimación y la confianza en el sistema judicial y su introducción en la normatividad procesal.

Gracias a la Inteligencia Artificial, el desarrollo de estas plataformas los ODR se convierten en un avance para los mecanismos de solución de conflictos y para las tecnologías relativas a la solución y administración de disputas. Entidades que han implementado la inteligencia artificial con el fin de realizar el proceso de forma mas eficiente, accesible, transparente, confiable, segura y efectiva interesadas en implementar las reglas procesales y los principios.

China²³ es un promotor y artífice particular del desarrollo de estas plataformas en el comercio digital y la solución de estas controversias en el comercio de hoy. China es epicentro del desarrollo de estas plataformas en el sector público y privado transformando el sector justicia.

La historia reciente de China evidencia un país con una transformación orgánica alrededor de la tecnología en el desarrollo del comercio electrónico y la introducción de la tecnología en las altas cortes para resolver problemáticas modernas como son las Cortes Inteligentes.

De igual manera las empresas Chinas como Alibaba Group²⁴ crearon plataformas para la atención al cliente donde brindan solución a conflictos entre compradores y vendedores.

Los ODR por lo tanto, se han desarrollado como política de comercio en algunos países como hemos visto en la Unión Europea y política de los Estados en el caso de la República Popular China como fuente de desarrollo de su sistema judicial.

Particularmente en la China tenemos claros ejemplos de modelos de ODR-

- a. Caso: Plataformas de solución de conflictos en la Alianza del Pacífico.

En un interés de buscar soluciones para el comercio electrónico y comercio internacional donde los estados miembros encuentran al consumidor como un sujeto determinante e impactado por esta alianza comercial es importante que se genere una integración profunda

²³ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

²⁴ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

para la circulación de bienes, servicios, personas y capitales en esta zona de libre comercio de Alianza del Pacífico²⁵.

Se buscó contar con la competencia de producir un derecho comunitario frente a la tarea de establecer una plataforma de solución de controversias relativas al consumo y se entiende que este derecho comunitario está comprendido entre decisiones obligatorias de entidades supranacionales de Estados Miembros y la aplicación de ordenamientos jurídicos internos.

Igualmente el derecho comunitario deberán llevarse a espacios cooperación intergubernamental o procesos de incorporación interna en legislación de los países miembros.

La Decisión 486 de la CAN establece, régimen de propiedad industrial para todos sus países miembros. impone para sus legislaciones internas, los mecanismos alternativos de solución de conflictos como instrumentos comunes a las diferentes legislaciones nacionales.

En relación a los mecanismos alternativos de solución de conflictos tienen la ventaja de ser una opción para personas físicas o jurídicas de no someter la intervención de un juez a través de un proceso judicial porque son procesos ágiles, expeditos, amistosos, económicos y prácticos.

El derecho del consumidor se ha ligado con los mecanismos alternativos de solución de conflictos y su utilización virtual como ejercicio del Derecho al Consumo Europeo a partir de las directivas emitidas por el Parlamento Europeo y reglamentos que se han expedido en la Unión Europea.

Para el desarrollo de los Online Dispute Resolution tanto para la Alianza del Pacífico como para la Unión Europea son los principios rectores de los mecanismos alternos de solución de conflictos:

1. Equidad: Refiere a la igualdad en la implementación y funcionamiento de los mecanismos respecto al trato y participación de los usuarios del sistema de solución de conflictos.
2. Confidencialidad: Las partes, árbitros, conciliadores, mediadores y cualquier otro involucrado en los procesos extrajudiciales mantendrá en total reserva la información suministrada y ventilada dentro del proceso.
3. Buena fe: Los actores y facilitadores actuarán dentro parámetros de honestidad, lealtad y probidad dentro del trámite de los mecanismos.
4. Imparcialidad: los terceros facilitadores sean árbitros, mediadores o conciliadores deben actuar con independencia y no favorabilidad respecto de las partes. Esto implica que los operadores tienen el deber de declararse impedidos para conocer sobre asuntos.

²⁵ Higuera González, J. D. (2021, enero). *Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacífico: Un desafío de existencia y compatibilidad sustancial* (Tesis de grado). Director: Iván Darío Taborda León.

5. Legalidad: Deben operar respetando el contenido normativo y de los ordenamientos jurídicos internos de cada uno de los estados y del tratado internacional.
6. Celeridad: Los procedimientos deben ser ágiles y rápidos que garanticen el pronto acceso a la administración de justicia de los usuarios.

La alianza del pacifico contiene mecanismos tanto auto compositivos y hetero compositivos conocidos en el hemisferio como son: negociación directa, mediación, conciliación y arbitraje.

Los ODR serían parte también de las herramientas que ofrece el tratado internacional de la Alianza del Pacifico para la solución de disputas. Los ODR son definidos como tecnologías de la información y telecomunicaciones que están destinadas a la prevención, gestión y resolución de conflictos. Esta tecnología utiliza los mecanismos alternativos de solución de conflictos como herramientas legales para solucionar disputas mediante canales presenciales o no presenciales o operar de forma totalmente automatizada o asistida por un administrador.

El desarrollo de estas plataformas en la gestión de disputas surge a partir de 1998 como Cybersettle como plataforma pionera en Estados Unidos donde se resuelven las disputas a través de ofertas dinerarias a ciegas sobre los daños y perjuicios causados

Los ODR, sin lugar a dudas, aportan un componente tecnológico y utilitario a los mecanismos alternos de solución de conflictos permitiendo optimizar recursos, facilitar el transito de información, implementar alternativas de comunicación y facilitar el desarrollo de árbitros, conciliadores, mediadores y negociadores directos.

Para esta investigación es importante la comparación a nivel constitucional y legal para la ejecución de sentencias o de acuerdos de transacción entre los países miembros de la alianza del pacifico.

Con relación a la mediación es importante lo identificado en los códigos civiles de los países miembros de la Alianza del Pacifico.

Chile : Artículo 2446: La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual. No es transacción el acto que solo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa.	Colombia: Artículo 2469: Definición de la transacción: La transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. No es transacción el acto que solo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa.
México: Artículo 2944: La transacción es un contrato por el cual las partes haciéndose reciprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura.	Perú: Artículo 1302. Noción: Por la transacción las partes , haciéndose concesiones reciprocas, deciden sobre algún asunto ²⁶ dudoso o litigioso, evitando el

²⁶ Higuera González, J. D. (2021, enero). *Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacifico: Un desafío de existencia y compatibilidad sustancial* (Tesis de grado). Director: Iván Darío Taborda León.

	pleito que podría promoverse o finalizando el que esta iniciado.
--	--

Se pudo analizar que los mecanismos alternativos de solución de conflictos entre los países miembros son de uso común en los 4 países pero sorprende que solo la mediación resulta ser de uso práctico y sorprende que la conciliación no sea compatible entre las diferentes jurisdicciones y no se encuentren elementos comunes entre los estados, según el estudio de la Alianza del Pacifico.

La mediación y el contrato de transacción permite que esos acuerdos sean ejecutados a través de los códigos civiles de los 4 países miembros.

b. Caso República Popular de China: Plataformas autónomas de solución electrónica de conflictos.

Taobao ODR²⁷ Centre es una plataforma que toma decisiones en un término de 10 días basado en la evidencia sometida por ambas partes de forma autónoma y gradual. Para los casos de falsificación de productos donde la decisión decide sobre la falsificación.

Las ODR privadas son desarrolladas por empresas y por la Comisión Económica Internacional y de Arbitraje de China²⁸ la cual esta encargada de acreditar el nombre de la plataforma y de la empresa en internet dando fe de los casos resueltos en la mencionada plataforma con dominio registrado ante esta autoridad.

La plataforma de Dian Su Bao²⁹, es un portal online para que el consumidor presente las reclamaciones electrónicas con mediadores externos a través de mediación. Actuando como un tercero neutral en el conflicto que pretende resolver el conflicto a través de mediación.

Adicionalmente a través de esta clase de mecanismos se crean los fórum ODR que son foros done el mismo market place responde a las partes la falencia de cumplimiento y sobre el uso del sistema.

En la experiencia China se ha encontrado que las plataformas adoptan tecnología innovadora y flexible para la solución de disputas.

Las cortes inteligentes de 2019 en el sistema jurídico interno que conecta el litigio externo con los servicios legales del sistema jurídico chino. Este sistema propició un ambiente de alta transparencia, facilitó el monitoreo y el público en general. Donde el sistema legal chino introdujo la inteligencia artificial y otras tecnologías aumentando la eficacia, reduciendo costos de la efectividad en el desarrollo de la administración de justicia. La utilización de tecnología predictiva y el uso de plataformas de ODR que le ha permitido al sistema legal

²⁷ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

²⁸ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

²⁹ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

chino donde la recolección de datos y análisis ha permitido prever la solución de disputas generando leyes para la solución de reclamaciones individuales para prevenir disputas.

La emergente producción de ODR conectados a las cortes, permitió la modificación de procedimientos de forma natural a través del uso de ODR led justice³⁰ que permiten la interacción entre jueces, abogados y las partes a través de software para el análisis de datos, apoyados por la predicción de la decisión judicial y prevención de disputas.

Las cortes inteligentes como las de Beijing³¹ introdujeron pantallas compartidas en los procesos denominados “*sharing trial screens*” a través de esta tecnología se permite a los interesados en un proceso. Permiten que las partes encuentren soluciones cooperativas para satisfacer sus necesidades y de los interesados en el proceso para redefinir el marco de acción en la administración de justicia creando nuevos roles en la administración de justicia.

De los sistemas anteriores podemos concluir que el elemento de las reglas procesales, el diseño legal son parte fundamental de la modelación de plataformas de ODR.

El debido proceso es esencial en el desarrollo y diseño de plataformas para la administración de justicia, la aplicación en la tecnología para la solución de controversias se convierte en una materia prevalente para actualizar las mencionadas plataformas que articulan los estándares del sistema judicial de las cortes online, de tal manera que no erosione los sistemas judiciales y su efectividad a través de las sentencias y decisiones judiciales.

La tecnificación del sistema judicial chino ha permitido la introducción de los ODR de tal manera que la población tiene acceso al sistema de justicia.

El caso de la república popular China, evidencia el desarrollo de algoritmos, códigos de programación para plataformas ODR que funciones como herramientas que permitan resultados tangibles en conflictos para que esas decisiones sean tomadas por individuos en el desarrollo de las soluciones ofrecidas por la tecnología.

La inteligencia artificial está basada y dependiente de los datos para la toma de decisiones que realizaran profesionales judiciales entrenados en estos análisis específicos.

Los profesionales deben mantener estándares de confidencialidad, imparcialidad, competencia y de calidad en el servicio de estas plataformas judiciales. La protección de datos es una herramienta fundamental en las plataformas ODR que conciernen a la seguridad de estos mismos mecanismos en varios factores: Protección de la vida privada y protección de la información del caso que tiene información privada y que debe ser manejada por un sistema interno.

³⁰ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

³¹ Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

Protección externa que mantiene una integridad de la plataforma y el sistema generado , enviando , reservando, resguardando, compartiendo y procesando la información con el fin de mantener la transmisión de datos para mantener los procesos de ODR.

Un aumento significativo en el uso de data permite el desarrollo de esta tecnología y donde la protección de datos contra los obstáculos de prevención de ODR en las reglas de protección de datos implicando que esta data necesite ser estudiada y analizada en el consenso de partes para la toma de decisiones y soluciones en concreto.

El caso chin³²o visibiliza el reto que tienen las plataformas de ODR en relación a su ajuste en el sistema de administración de justicia y la búsqueda de empatar con los procesos judiciales y sus principios fundamentales de imparcialidad, confidencialidad y, adicionalmente, la búsqueda de mantener la protección de datos. Sin embargo, el reto tiene un efecto de la tecnología en la concepción de la justicia.

c. Caso de la Republica de la India³³.

Las plataformas de ODR³⁴ son entendidas de una forma simplista como una forma de aplicación de los mecanismos de solución de conflictos en dos tipos (e-adr) y adr, compatibles con la tecnología. Los ODR son una fuente de beneficios que pueden ser implementados en la forma en que se resuelven las controversias o de evitarse las controversias.

Los ODR en la India se ven como un soporte a la rama judicial a través de la integración e implementación de tecnología de la misma manera de centros de arbitraje y centros de conciliación.

El caso de la India trae una recopilación en el desarrollo de plataformas para integrar tecnología al sector judicial y promueve su uso para resolver disputas con tecnología de inteligencia artificial y tecnología ML para brindar soluciones automáticas.

Los ODR reduce costos en la redisolución de conflictos y permite la eficacia a través de la adecuación de tecnología en procesos donde implica la interacción con resultados humanos.

Entre las funciones de los ODR se encuentran la ejecución de sentencias y brindar un marco detallado, comprensivo y definido para su propia aplicación en el sistema de justicia.

La India tiene indicadores fuertes sobre el uso de instituciones judiciales en su sistema legal y está en el proyecto de introducir cortes electrónicas (e-courts³⁵) para incrementar el acceso a la justicia.

³² Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

³³ Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. The NITI Aayog Expert Committee on ODR.

³⁴ Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. The NITI Aayog Expert Committee on ODR.

³⁵ Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. The NITI Aayog Expert Committee on ODR.

En este sistema legal se ha explorado la forma de prevenir, administrar y resolver disputas en una forma colaborativa. Es allí donde la tecnología juega un papel clave en el éxito de plataformas ODR, introduciendo una variedad de jugadores al ecosistema legal en el sector: gobierno, industrias específicas, empresas de innovación y evolución de las empresas legal tech y start ups jurídicas.

Los ODR han propiciado el desarrollo del comercio, la calidad de vida y del parque industrial en la India.

Es solo a través del desarrollo del análisis de datos, administración de información, machine learning, blockchain e inteligencia artificial que los litigantes se han visto forzados en actualizar este tipo de tecnologías y participando la tecnología como una cuarta parte en la solución del conflicto brindando una decisión inteligente y fundamentada en datos.

Las plataformas soporte de negociaciones, respuestas automáticas y sistema de tomas de decisiones son una realidad.

el sector justicia se proyecta en la India como un panorama en el desarrollo de la administración de la información a través del análisis de datos, machine learning, blockchain e inteligencia artificial. De tal manera que implica una actualización de los abogados en el conocimiento de tecnología.

d. Caso Indonesia³⁶:

El desarrollo del comercio electrónico como evolución del comercio en sí mismo, hace parte de la influencia del mundo globalizado e interconectado que hoy se tiene gracias al desarrollo del internet. Las disputas del comercio electrónico derivan en diferentes modelos de desmaterialización, dislocación y desjudicialización entre los negocios. A partir de esta necesidad que enfrenta el comercio se generan dos objetivos: la efectiva solución de disputas y un foro adecuado y necesario.

Las plataformas de solución de conflictos son concebidos como una rama del derecho que se fundamenta en los mecanismos alternativos de solución de conflictos, como son: negociación, mediación, arbitraje o una combinación de los 3. Introduciendo, hoy en día, tecnología de administración de información y de comunicaciones.

Indonesia transformó su regulación a partir de adoptar la convención de Nueva York sobre el Reconocimiento y Ejecución de laudos Arbitrales de 1958 y las normas modelo de UNCITRAL sobre Arbitraje Comercial Internacional de 1985 donde removieron a través de la ley 30 de 1999³⁷ la barrera para regular métodos alternativos de solución de conflictos y

³⁶ Ruslijanto, P. A. (s.f.). Transforming landscapes: How ODR is reshaping the prospect of dispute settlement in a connected world. *Indonesian Journal of International Law*, 16(1), Culture & International Law. Facultad de Derecho, Universidad de Brawijaya.

³⁷ Ruslijanto, P. A. (s.f.). Transforming landscapes: How ODR is reshaping the prospect of dispute settlement in a connected world. *Indonesian Journal of International Law*, 16(1), Culture & International Law. Facultad de Derecho, Universidad de Brawijaya.

establecieron un estándar para la conducción de disputas en la ley 11 de 2008³⁸ para la celebración de contratos electrónicos y la inclusión de métodos alternativos de solución de conflictos de forma online.

En el comercio electrónico, las metodologías para resolver disputas de naturaleza comercial a través de las plataformas son mucho mas efectivas y eficientes que los métodos convencionales. Se encuentran numerosas ventajas tanto para compradores como vendedores desde la flexibilidad de encontrar el foro aplicable a la disputa. Algunas de las ventajas son:

1. Reducción de tiempos y de costos.

Los online dispute resolution (ODR) en la transformación del comercio y del desarrollo del comercio electrónico permitiendo la libertad y flexibilidad de los foros y facilitando la comparecencia de las partes reduciendo costos a ambas partes.

2. Conveniencia del procedimiento.

Las partes a través de las plataformas de solución de conflictos cuentan con sistemas de comunicación para el intercambio de información sin sentirse intimidados facilitando la relación entre las partes.

3. Selección de terceras partes.

Las plataformas facilitan la selección de candidatos que resuelvan ya sea como árbitros, conciliadores o mediadores la solución de la disputa en el proceso online y bajo los principios fundamentales de transparencia, confianza y seguridad que operan para estas plataformas

Transparencia entendida como un balance y una condición para resolver la problemática de fondo a través de el sistema diseñado y las dinámicas de los negocios online.

La confianza se ha entendido como un factor determinante y a la vez problemático sobre la litigación y no litigación debido a que crea y facilita resolver la disputa entre las partes.

Por último, la seguridad relativos a términos de confidencialidad que se entienden en cuatro tipos de seguridad: I. confidencialidad; II. Seguridad de datos y III. Seguridad personal.

El caso de Indonesia, al igual que otros sistemas legales del mundo, ha descubierto un sin número de retos para acceder a esta tecnología y hacerla propia de la educación y la cultura en ese país.

Encuentran como reto principal el acceso a tecnología de información y comunicaciones adecuada en temas demográficos y el uso practico de estos recursos en la población. El caso de indonesia refleja un aporte sobre como la tecnología es moldeada por la cultura y no por las leyes.

³⁸ Ruslijanto, P. A. (s.f.). Transforming landscapes: How ODR is reshaping the prospect of dispute settlement in a connected world. *Indonesian Journal of International Law*, 16(1), Culture & International Law. Facultad de Derecho, Universidad de Brawijaya.

De ahí que se motive a la implementación de un proceso no lineal, sino interesado en las necesidades del individuo generando opciones para las partes en una determinada agenda reflejando en los online dispute resolución con cultura hacia el interés del usuario.

Existe una gran variedad de posibilidades y desarrollo tecnológico sobre las plataformas de solución de conflictos en relación a softwares y comunicación a través de correos electrónicos. En este sentido, del desarrollo se permite que estos sistemas y datos se promuevan el acceso a los mecanismos de solución de conflictos.

Los comités relacionados a protección del consumidor y de comercio del sudeste asiático comprenden la importancia de los aspectos legales sobre la ejecución y compensación a través de la regulación existente.

En Indonesia³⁹ particularmente tienen un certificado de prácticas “*Case Trust Certification*” que permite una confianza en la forma de administrar los casos a través de plataformas de solución de conflictos tanto en la forma de conducir el procedimiento, recolectar documentos, pago de expensas y seguridad informática.

Estas plataformas utilizan las reglamentaciones y los modelos normativos internacionales o de grupos económicos específicos creando de esta manera una infraestructura legal para el desarrollo de plataformas sobre disputas internacionales.

e. Buenas prácticas de la Cooperación Económica de Asia Pacifico⁴⁰.

La cooperación económica sobre disputas comerciales de buenas prácticas de Online Dispute Resolución buscan expandir el acceso a la justicia desde una visión centrada en el usuario. Se percibió en esta zona del mundo como un recurso invaluable para el acceso a la justicia durante la pandemia por COVID 19 y como un recurso colaborativo para el desarrollo del comercio internacional en los negocios transfronterizos.

Casos ODR y modificaciones tecnológicas de los sistemas legales en los países APEC:

Proyecto	Naturaleza
Brunei Darussalam High Court condujo audiencias virtuales.	Procesos por plataforma virtual.
Brunei High Court judge con audiencias virtuales.	Procesos por medio de plataforma virtual.
Hong Kong, China condujo audiencias virtuales.	Audiencias virtuales

³⁹ Ruslijanto, P. A. (s.f.). Transforming landscapes: How ODR is reshaping the prospect of dispute settlement in a connected world. *Indonesian Journal of International Law*, 16(1), Culture & International Law. Facultad de Derecho, Universidad de Brawijaya.

⁴⁰ Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan.

Indonesia corte suprema y cortes constitucional introdujeron procesos virtuales.	Cambio de naturaleza de procesos de menor cuantía.
La republica de Korea promovio una ley en agosto de 2021 que permitió los juicios virtuales en temas civiles y penales.	Reforma judicial.
Malaysia promovió una norma para conducir audiencias de forma remota.	Transformación jurídica en Malaysia permitiendo audiencias virtuales.
Filipinas condujo audiencias por videoconferencia sobre asuntos civiles y penales.	Transformación jurídica de las audiencias conducidas por videoconferencia.
Corte Suprema de Rusia adopto plataformas de videoconferencia durante la pandemia.	Adopción de las plataformas de videoconferencia durante la pandemia.
Singapore uso de audiencias virtuales.	Transformación jurídica de las audiencias conducidas por videoconferencia.
Taipei, China estructuró medidas legislativas especiales durante la pandemia para el desarrollo de audiencias virtuales.	Expedición de leyes para el manejo de las disputas.
Las cortes en Tailandia implementaron un sistema voluntario de mediación de disputas.	Desarrollo de software para impulsar la mediación en Tailandia.
Estados Unidos introdujo tecnología para audiencias virtuales, expedientes digitales, administración de casos y tramites notariales.	Desarrollo tecnológico del sector justicia durante la pandemia.

El Desarrollo post pandemia generó una oportunidad para la expansión de los “*online dispute resolution*” y el desarrollo de las cortes. Encontraron que los ODR alineen el sistema judicial a la sociedad digital.

El estudio consultado de APEC⁴¹ permite encontrar las necesidades y metodologías centradas en el usuario utilizadas en esta parte del mundo para el desarrollo y diseño de plataformas de ODR teniendo en cuenta los actores del sistema judicial.

Las mejores prácticas para el diseño de plataformas encontradas por APEC⁴² encuentran que las plataformas deberán:

- I. Permitir que las partes resuelvan las disputas electrónicamente.

⁴¹ Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan

⁴² Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan

Las plataformas de ODR deben incluir los mecanismos de solución de conflictos puedan ser desarrollados totalmente de forma online siguiendo las notas técnicas de UNCITRAL en relación a estas plataformas como mecanismos que utilizan comunicaciones electrónicas, de la información y tecnología para este propósito de tal manera que sea una solución integral.

Estas plataformas se caracterizan por tener condiciones técnicas de generar, enviar , recibir, resguardar, compartir y procesar comunicaciones para la solución del conflicto y esta administración de gestiones involucra al proveedor de la solución tecnológica o proveedor de la plataforma de ODR.

De ahí que encuentran que como mínimo estas plataformas de software deben tener los siguientes componentes específicos:

1. Explorador de soluciones que diagnostique la situación que las partes están viviendo y las posibles opciones de resolución.
2. Modulo para recibir la información y la administración de eventos, actividades desarrolladas y los reportes sobre la administración del caso.
3. Un salón de reuniones o la capacidad de videoconferencia para interactuar con terceros neutrales en un espacio colaborativo diseñado para cada tipo de caso.
4. Un motor de reporte de información para que sea compartido internamente o externamente.

II. Las comunicaciones deben ser por medio de la plataforma de ODR.

Todas las comunicaciones deben ser realizados por medio de la plataforma de ODR de tal manera que ayuda a la protección de la transparencia y protege contra el fraude en la utilización de estos mecanismos, así como proveer la privacidad, seguridad de datos y confidencialidad.

III. Las plataformas de ODR pueden incluir herramientas con utilización de algoritmos de uso de los facilitadores.

Para facilitar la búsqueda de oportunidades de acuerdo a través de mecanismos alternativa de solución de conflictos el uso de tecnología avanzada permite que estas herramientas encuentren en etapas o procesos de negociación directa dando respuesta a las disputas sometidas a las plataformas. Reduciendo el costo de acceso a la administración de justicia y la búsqueda de una solución a su problemática.

Los algoritmos, ciencia de datos e inteligencias artificiales generan respuestas inmediatas reduciendo costos y tiempo en la solución a un conflicto.

IV. Las plataformas de ODR podrán incluir Inteligencia Artificial

La inteligencia artificial podría ser incorporada a los modelos de diseño de plataformas de ODR en el uso de tecnología moderna puede ser un componente transformador en el uso del lenguaje, manejo de la disputa, evaluación o valoración de casos, facilitador de mediación y en la decisión de arbitrajes.

Implica la capacitación de personal en este tipo de tecnología para evitar llegar a resultados incorrectos y limita la comprensión o fácil acceso de las partes a las plataformas de ODR es fundamental que esta tecnología sea utilizada con sustento en unos lineamientos éticos y estándares desarrollados para los procesos de decisión por parte de los facilitadores en estas plataformas.

De tal manera que este tipo de tecnología y las plataformas que la implementen deben ser auditados y avalados por terceros.

Al igual que la inteligencia artificial debe estar programada y entrenada a la jurisdicción, legislación relevante, reglamentaciones y fuentes normativas de cada estado y encaminada a unas guías de transparencia y honradez delimitadas por su proveedor.

Ejemplos de la utilización de inteligencia artificial encontramos : Guangzhou Arbitration Commission⁴³ cuya inteligencia artificial es multilingüe y un modelo para la ejecución de laudos y acuerdos internacionales; eBRAM⁴⁴ utiliza inteligencia artificial como mecanismo de traducción, autenticación de documentos y soluciones de firmas electrónicas y por ultimo CIETAC ⁴⁵tiene un asistente virtual de negociación que puede comunicarse de forma sincronizada con las partes facilitando los procesos de mediación y negociación. Permite la firma electrónica buscando un acuerdo eficiente y conveniente para las partes.

V. La plataforma debe utilizar diseño basado en el usuario.

Los ODR deben buscar aumentar el acceso a la justicia por tanto deben incluir unos parámetros de flexibilidad, eficiencia, accesibilidad, reducción de costos, usabilidad y capacidad de construcción.

Flexibilidad:	No se puede imponer a los usuarios a una inmersión completa en tecnología debe ser suficiente para crear soluciones fáciles, simples rápidas y seguras. Sin la presencia física de las partes en un recinto permitiendo la comunicación sincronizada y desincronizada de las partes para su interacción durante el proceso. La plataforma debe permitir que la parte avance a la siguiente instancia en el desarrollo de la solución creada por la plataforma.
Eficiencia	La plataforma debe tener la eficiencia reconocida por la jurisdicción de tal manera

⁴³ Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan

⁴⁴ Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan

⁴⁵ Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan

	<p>que la solución sea ejecutable desde el acuerdo fruto de una negociación como una solución a través de laudo arbitral. Se reglamenta desde APEC que la eficiencia se vea reflejada en el manejo administrativo del caso tanto como al momento de la recepción de expediente, pago de expensas, firmas electrónicas y acceso al acuerdo o solución encontrada de forma confidencial de forma online.</p> <p>El tiempo de decisión es un elemento relevante en la satisfacción del usuario.</p>
Accesibilidad	<p>La naturaleza online de ODR debe darse prioridad al conocimiento digital, la accesibilidad digital, idiomas y la capacidad de creación de usuarios en el software.</p> <p>De tal manera que se maneje una política interna de experiencia de usuario para el uso de la herramienta.</p>
Reducción de costos (Affordability)	<p>La plataforma debe dar una prioridad a los costos y expensas ofrecidas a los usuarios relativos a la administración de la disputa manejando tarifas por debajo de la cuantía del conflicto jurídico.</p>
Usabilidad	<p>Es un atributo relacionado con la forma de navegar y el manejo de interfaces para el usuario. Busca que la plataforma sea amigable y clara con el usuario permitiendo su utilización de tal manera que sea una forma efectiva desde el primer momento de interacción de administrar justicia a las partes.</p>
Capacidad de construcción	<p>Que tenga una capacidad de escalabilidad como una empresa de desarrollo de software.</p>

VI. Mejores prácticas para los proveedores de ODR y terceros neutrales.

Basados en las notas técnicas de UNCITRAL incluyendo: I. Responsabilidad; Debido proceso; III. Imparcialidad; IV. Transparencia; V. Neutralidad y VI. Capacidad de performance.

Responsabilidad	Los proveedores de ODR deben tener partes un registro y tener una serie de auditorias o cuestionarios de experiencia del usuario que permita una trazabilidad, un control de la determinación realizada por una persona encargada, ventajas y desventajas y un proceso para su mejoramiento.
Competencia	Los proveedores de plataformas ODR deben tener personal neutral para el manejo y administración de casos con conocimientos en mediación y arbitraje y el manejo de tecnología con el fin de ser competentes para asistir proveer o negociar.
Seguridad y confidencialidad	La plataforma ODR debe generar, enviar, recibir, resguardar y asegurar la información confidencial y mantener seguras sus bases de datos.
Igualdad	Los proveedores de ODR deben darle un manejo igualitario a cada una de las partes y presentarles las mismas instancias o actuaciones. Permitir un trato con respeto y dignidad a los participantes permitiendo el acceso a los procesos de instrucción, seguridad, confidencialidad y control de datos de todas las partes.
Transparencia e imparcialidad	El proveedor debe adoptar un código de ético para los facilitadores como conciliadores y árbitros sobre la conducta que deben adoptar en el manejo de conflictos de interés.
Legalidad	Los proveedores de ODR deben ser gobernados por las leyes y regulaciones respectivas de cada jurisdicción o por tratados internacionales como marcos regulatorios de los conflictos en el caso de arbitrajes internacionales online. De tal manera que exista un cumplimiento de reglas de procedimiento por parte de los proveedores de las plataformas. Este principio no debe afectar la flexibilidad propia del mecanismos alternativos de solución de conflictos a utilizar.
Transparencia	Los proveedores de plataformas debe estar balanceado con la confidencialidad de la administración del software, según las notas técnicas el proveedor debe brindar

	información relevante sobre el administrador de la plataforma y mantener esa información accesible a los usuarios.
--	--

4. Estructuras y modelos de plataformas de ODR

El caso de la Republica de La India nos permite identificar tres tipos⁴⁶ dentro de este país que son adoptados por el gobierno y el sector privado donde las disputas son resueltas a través de una amalgama de herramientas online y offline:

Modelo de plataforma	Descripción
Modelo Triada	Ofrece una solución “end to end” para resolver disputas relacionadas con el gobierno. Es un modelo adaptativo a la presentación de la disputa.
Modelo hibrido	Metodología donde coexisten las actuaciones online y actuaciones análogas permitiendo el acceso a estas herramientas y la administración de justicia en disputas tradicionales donde la inclusión de la tecnología es gradual
Plataformas de consumo	Creadas para el sector de grandes superficies donde se han introducido estas plataformas con modelos adaptativos para cada tipo de negocio desarrollando mecanismos propios y la tecnología adecuada para resolver las disputas relacionadas con el consumidor.
Implementación de Inteligencia Artificial	Utilización de algoritmos y ciencia de datos para la solución de conflictos de forma sistemática.

b. Metodología para el desarrollo de plataformas de ODR.

De los casos estudiados en diferentes países comparados por la India se encontraron las siguientes metodologías en la estructura y modelación de plataformas de solución de conflictos.

Con la experiencia técnica del gobierno y las cortes se han anexado plataformas de solución de conflictos del sector privado y han incorporado su tecnología para establecer plataformas

⁴⁶ Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. The NITI Aayog Expert Committee on ODR.

ODR. En este tipo de tecnología legal de colaboraciones publico privadas se incluyen los siguientes:

- i. Plataforma de e-mediation.
- ii. Plataformas de las cortes federales de Ohio .
- iii. Plataformas de New Mexico del Cnetro de Solucion Online de Disputas.
- iv. Mediación o conciliación en cortes federales para el uso de tecnología en: e-room, mimio, facilitate pro y netmeeting soporte de la plataforma de ODR.

5. Credibilidad de plataformas ODR en Estados Unidos⁴⁷.

Por último, generar credibilidad o confianza en el usuario de las plataformas de ODR es importante generar una marca certificada que genere una confianza de los usuarios a manera de sello de calidad como “*better business bureau (BBB)*”⁴⁸ como una herramienta valiosa en el mercado de soluciones tecnológicas legales que ofrece y establece una legitimidad online.

Estas certificadoras particularmente bien respetadas ayudan a la búsqueda de nuevos clientes y comparten la buena experiencia del producto o servicio. En consecuencia, permiten que las plataformas de ODR tengan un impacto real sobre el usuario que busca la seguridad de tener certeza en el servicio que esta adquiriendo.

Estas certificadoras se encargarían de las auditorías en el cumplimiento de las normas técnicas en relación a las plataformas y a los equipos de información que mantienen en funcionamiento el software y de esta manera se mantendrá uniforme el mercado de las plataformas de ODR .

A manera de síntesis en la práctica de los Estados Unidos de América las plataformas se caracterizan por ser: rápidas, gratuitas, justas, amigables y altamente escalables, cualidades que ya se han referido con anterioridad.

6. Tribunal civil de British Columbia, Canadá.

Canadá⁴⁹ se consolidó como el primer sistema judicial en llevar a cabo una transformación en la solución alternativa de controversias y el cual surge a través de la ley “*Civil resolutiion tribunal act*”. El tribunal buscó que cumpla con los requisitos de los “*Online Dispute Resolution*” de accesibilidad, rapidez, economía, informal, flexibilidad, legalidad, comunicación electrónica y adaptable.

⁴⁷ Schmitz, A. J. (s.f.). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*.

⁴⁸ Schmitz, A. J. (s.f.). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*.

⁴⁹ Zamora Oñate, L. C. (2022). *Online dispute resolution (ODR) de consumo en Colombia: Balances y perspectivas* (Tesis de pregrado). Universidad Externado de Colombia, Facultad de Derecho. Director: Nicolás Lozada Pimiento. Bogotá, D.C., Colombia.

Este tribunal se le concedió competencia a reclamaciones menores de 5.000 dólares americanos en relación a copropiedades, lesiones menores, accidentes automovilísticos, disputas de sociedades comerciales y asociaciones.

Este tribunal atiende un caso en cuatro etapas: fase exploratoria, fase de negociación, fase de facilitación y fase de adjudicación.

En relación a este tribunal se encontró que la herramienta brinda la flexibilidad suficiente para llegar a una solución. Es una herramienta accesible que permite presentar la reclamación por diferentes medios. De igual manera, se caracteriza por ser una herramienta gratuita y eficaz con decisiones de fondo reconocidas por el sistema legal canadiense.

CONCLUSIONES

Frente a las preguntas planteadas: ¿Existe una metodología para crear plataformas de solución de controversias con impacto sobre los conflictos en los sistemas judiciales?

En primer lugar, es claro de esta investigación se puede concluir que no se puede inferir que los Online Dispute Resolution son equivalentes a los mecanismos alternos de solución de conflictos conducidos por medios de tecnología y comunicaciones. Los Online Dispute Resolution no se limitan a que los procedimientos de arbitraje sean conducidos por programas de video conferencia o conciliaciones realizadas por esos mismos canales.

Ese tipo de procedimientos pertenecerían a la clasificación de “e-adr” (Electronic Alternative Dispute Resolution) y no a plataformas de solución de conflictos.

Las plataformas de solución de disputas o plataformas de ODR son tecnología propiamente desarrollada por empresas de tecnología que utiliza las normas técnicas promovidas por Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil⁵⁰; principios, tratados internacionales, normas internacionales, normas nacionales y reglamentos sobre mecanismos de solución de conflictos; normas nacionales o tratados internacionales de ejecución de sentencias y normas propias de cada sistema jurídico para brindar soluciones en concreto que se puedan hacer efectivas a través de disposiciones legales en una plataforma ofreciendo una solución jurídica para la problemática social que vive el usuario del sistema judicial.

Estas plataformas en gran medida resolverán el acceso a la administración de justicia en la medida que estén involucradas dentro de los planes de transformación, modernización y expansión de los servicios digitales de los estados. Junto con estas medidas las plataformas permitirán un mayor acceso a soluciones legales y a la administración de justicia.

Estas soluciones pueden ser ofrecidas por el gobierno, el gobierno en asociación con empresas privadas o por empresas privadas dedicadas al sector legal o tecnológico.

⁵⁰ United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). (2017, abril). *Technical notes on online dispute resolution*. United Nations.

Siempre y cuando, el sistema legal reconozca la decisión o la solución brindada por este tipo de tecnología o por el proveedor de estas plataformas como una solución vinculante para las partes en disputa.

El desarrollo de los Online Dispute Resolution como se vio en los diferentes casos comparados, China, Indonesia, India, Canadá, y Colombia y multilaterales como Alianza del Pacífico y Cooperación Económica de Asia Pacífico, depende radicalmente de la infraestructura tecnológica, la legislación y de la cultura propensa a solucionar conflictos por medio de los mecanismos alternos de solución de conflictos de cada país.

Por ejemplo, en un estudio⁵¹ reciente de la Universidad Externado de Colombia se encontró que en la RLL hay 468 organismos de solución alternativa de conflictos de los cuales las partes pueden elegir a diferencia de la SIC Facilita que podría implementar alianzas con cámaras de comercio del país y centros de conciliación para resolver asuntos de consumo.

Los proveedores de estas plataformas deberán cumplir con una serie de requisitos para generar credibilidad y una marca de confianza para suministrar estas plataformas a sus clientes y usuarios a quienes quieren impactar con el fin de resolver o prevenir sus disputas legales.

El caso de Estados Unidos⁵² busca que se generen marcas certificadas que generen confianza en el mercado de las soluciones jurídicas como herramienta valiosa para la credibilidad de sus servicios generando un impacto real sobre el usuario que busque la certeza y seguridad a través de estas plataformas.

La metodología para el desarrollo de las plataformas de solución de conflictos debe estar orientada desde el Design Thinking⁵³ y el legal design⁵⁴ de la Universidad de Stanford o las metodologías desarrolladas en esta área del derecho.

El legal design es una metodología que combina el design thinking⁵⁵ con las fuentes y herramientas de análisis de abogados para brindar soluciones integrales al cliente o usuario. El Design Thinking por su parte permite promover el bienestar de las personas una vez que esta metodología recolecta la información, el contexto y brinda una experiencia personal en el proceso de encontrar soluciones innovadoras.

Es el design thinking una herramienta esencial de la metodología para cumplir con la indicación de UNCITRAL sobre proporcionar plataformas ODR pensadas en los usuarios, el acceso a canales digitales del sistema judicial, acceso a la administración de justicia como

⁵¹ Zamora Oñate, L. C. (2022). *Online dispute resolution (ODR) de consumo en Colombia: Balances y perspectivas* (Tesis de pregrado). Universidad Externado de Colombia, Facultad de Derecho. Director: Nicolás Lozada Pimiento. Bogotá, D.C., Colombia.

⁵² Schmitz, A. J. (s.f.). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*.

⁵³ Vianna, M., Vianna, Y., Adler, I. K., Lucena, B., & Russo, B. (2016). *Design thinking* (1ª ed.). MJV Press.

⁵⁴ Hagan, M. (2020). Legal design as a thing: A theory of change and a set of methods to craft a human-centered legal system. *Design Issues*, 36(3), 3-15.

⁵⁵ Vianna, M., Vianna, Y., Adler, I. K., Lucena, B., & Russo, B. (2016). *Design thinking* (1ª ed.). MJV Press.

derecho fundamental, el cumplimiento de las normas procesales en los sistemas judiciales y el cumplimiento de los acuerdos o decisiones que por medio de ellas se expidan.

El estudio comparado de las diferentes jurisdicciones países miembros de la Alianza del Pacífico, China, India, Indonesia, Estados Unidos y Países miembros de la Cooperación Económica de Asia Pacífico encontraron como elemento principal el Design Thinking permiten integrar las experiencias de diferentes sistemas judiciales en relación a las plataformas de solución de conflictos.

1. La política nacional debe tener el interés suficiente para promover el reconocimiento de estas plataformas dentro del sistema judicial al igual que el interés de: educar y evaluar las plataformas que se desarrollen en el sector justicia; establecer lineamientos de ciberseguridad en estas plataformas; reconocimiento y ejecución de acuerdos o decisiones de los administradores de estas plataformas; interés en enriquecer la infraestructura digital de la nación y empoderar la innovación y el acceso a soluciones legales a través de tecnología. Como es el caso del MSME SAMADHANN⁵⁶ que maneja en la República de la India casos relativos al incumplimiento de pago de sumas dinerarias.
2. Las plataformas de ODR jugaran un rol importante siempre y cuando sean reconocidas como parte del sistema judicial y como una herramienta que puede solucionar conflictos de manera ágil y por fuera de un proceso judicial concebido.
3. Se requiere de una cultura institucional y social a favor de la utilización de los mecanismos de solución de conflictos para que las personas y las personas en cargos de dirección de empresas entiendan en valor añadido que les brindan este tipo de soluciones.
4. En el desarrollo de cada plataforma debe estar guiada por establecer su un modelo de O.D.R. desde una asociación Publico-Privada o surgirá de una iniciativa privada. Debe ser interés de los gobiernos crear este tipo de herramientas judiciales para sectores específicos, como el caso colombiano de “Sic Facilita” o como un proyecto descentralizado con cooperación internacional como el proyecto de Kleros Court⁵⁷ de Federico Ast.
5. Definitivamente un ODR requiere primero tecnología y luego derecho. Porque es indispensable para estos proyectos una integración robusta de infraestructura digital de la plataforma e igualmente que esta plataforma sea reconocida ante el sistema judicial.
6. El legal design permite establecer la tecnología apropiada a las mencionadas etapas, teorías y metodologías del manejo del conflicto. De ahí que sea imprescindible los “legal tech hubs” para el lanzamiento de las diferentes soluciones de tecnología como escenarios académicos de innovación en el sector justicia.

⁵⁶ Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. Committee to Formulate an Action Plan for Online Dispute Resolution, NITI Aayog.

⁵⁷ Lesaege, C., Ast, F., & George, W. (2019, septiembre). *Kleros: Short paper v1.0.7*.

7. La necesidad de un sello de certificación y garantía de los estándares internacionales⁵⁸ reconocidos para el funcionamiento de las plataformas de solución de conflictos como lo implementan en Estados Unidos a través del “*better business bureau*”⁵⁹ (BBB)”.
8. La relevancia del derecho para las plataformas de solución de conflictos radica en las funciones que la sociedad le ha dado a la ciencia que estudia las normas y las conductas humanas en la sociedad, como son: Su función integradora, su función de orientación, su función de legitimación, su función distributiva, su función de legitimidad y su función de solución de controversias. Son estas funciones las que son indispensables para tener en cuenta una vez que los sistemas judiciales reconozcan las soluciones proporcionadas por plataformas de solución de controversias.
9. Para los sistemas judiciales sin lugar a duda es imprescindible que en la utilización de los online dispute resolution se garanticen principios constitucionales del Estado en el caso de Colombia los principios rectores del procedimiento judicial y de la protección de datos personales establecidos en la ley y en la constitución política.
10. Un principio que permitirá la introducción de estas plataformas al sistema jurídico nacional será el principio de equivalencia funcional dada su procedencia del derecho mercantil internacional y que permite el reconocimiento de los documentos electrónicos, los medios de transmisión de información como actuaciones judiciales propiamente dicha. Es preponderante que las plataformas tengan metodologías de case management con la suficiente administración logística de expedientes digitales, comunicación electrónica y la gestión de actuaciones procesales a través de su modelo de ODR.
11. El reconocimiento en el tratado internacional de la Alianza del Pacífico⁶⁰ en relación con los ODR como mecanismos de solución de conflictos de automatizados y asistidos por un administrador de solución de controversias es un punto de inflexión porque implica una oportunidad del uso de estas herramientas para la solución de conflictos transnacionales de igual manera Kleros ofrece soluciones en la economía digital de hoy en día a través de una justicia descentralizada.

⁵⁸ United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). (2017, abril). *Technical notes on online dispute resolution*. United Nations. Y los estándares de: International Council for Online Dispute Resolution & National Center for Technology and Dispute Resolution. (s.f.). *Online Dispute Resolution Standards (ODR Standards)*.

⁵⁹ Schmitz, A. J. (s.f.). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*.

⁶⁰ Higuera González, J. D. (2021, enero). *Plataforma alternativa de solución de controversias de consumo en la Alianza del Pacífico: Un desafío de existencia y compatibilidad sustancial* (Tesis de grado). Director: Iván Darío Taborda León.

BIBLIOGRAFIA

- Castaño, D. (2022). *La justicia como servicio digital* (1ra ed.).
- Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Justicia y del Derecho, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Consejo Superior de la Judicatura, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, & Corte Constitucional. (2021, marzo 8). *Documento CONPES 4024: Concepto favorable a la Nación para contratar una operación de crédito público externo con la banca multilateral hasta por USD 100 millones, o su equivalente en otras monedas, destinados a financiar el programa para la transformación digital de la justicia en Colombia - Fase I*. Bogotá, D.C.
- Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, & Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. (2019, noviembre 8). *Documento CONPES 3975: Política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial*. Bogotá, D.C.
- Dennis, M. (2023, enero). *Study on best practices in using ODR*. APEC Economic Committee. APEC Project: EC 01 2022A. Proyecto supervisado por Y. Hayakawa. SELI Conveyer / Rikko University, Japan
- Corte Constitucional. (2000). *Sentencia C-662 de 2000: Olga Lucia Toro Pérez*.
- Guío Español, A. (2020, agosto). *Marco ético para la inteligencia artificial en Colombia: Documento para discusión*. Corporación Andina de Fomento.
- International Council for Online Dispute Resolution & National Center for Technology and Dispute Resolution. (s.f.). *Online Dispute Resolution Standards (ODR Standards)*.
- Legal Hackers Colombia. (2023, octubre). *Mapa de innovación legal en Colombia 2023*. <https://legalthackerscolombia.org/wp-content/uploads/2023/10/Mapa-InnovacionLegal-FINAL2023-1.pdf>
- Moreno Rodríguez, O. A. (2000). *El concepto de justicia en el pensamiento filosófico moderno*. *Praxis Filosófica*, (11), 51-58. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Sikri, A. K. (2021, octubre). *Designing the future of dispute resolution: The ODR policy plan for India*. Committee to Formulate an Action Plan for Online Dispute Resolution, NITI Aayog.
- Shang, C. S., & Guo, W. (2020). The rise of online dispute resolution-led justice in China: An initial look. *Journal of Dispute Resolution*, (2020)

- Schmitz, A. J. (s.f.). A blueprint for online dispute resolution system design. *Journal of Internet Law*.
- United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). (2017, abril). *Technical notes on online dispute resolution*. United Nations. Y los estándares de: International Council for Online Dispute
- Vianna, M., Vianna, Y., Adler, I. K., Lucena, B., & Russo, B. (2016). *Design thinking* (1ª ed.). MJV Press.
- Zamora Oñate, L. C. (2022). *Online dispute resolution (ODR) de consumo en Colombia: Balances y perspectivas* (Tesis de pregrado). Universidad Externado de Colombia, Facultad de Derecho. Director: Nicolás Lozada Pimiento. Bogotá, D.C., Colombia.