

<http://idp.uoc.edu>

## Monográfico «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal»

Artículo

# ¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití

Marta Poblet

Fecha de presentación: enero de 2010

Fecha de aceptación: abril de 2010

Fecha de publicación: junio de 2010

### Resumen

Este artículo ofrece una revisión sintética del estado actual de los servicios de resolución en línea de disputas (ODR) en el panorama internacional para, a continuación, presentar algunos de los nuevos servicios que pueden inspirar la configuración de una nueva generación de servicios de ODR, a la que hemos denominado ODR 3.0. Aunque las plataformas 3.0 aquí presentadas no tengan como objetivo directo la gestión y resolución de conflictos mediante técnicas como la mediación, la conciliación o el arbitraje (sí, en ciertos casos, la negociación), el impacto que están demostrando en ámbitos afines (por ejemplo, en la gestión de emergencias y crisis) no puede pasar desapercibido en una reflexión sobre el futuro del propio ODR.

### Palabras clave

ADR, ODR, mediación, resolución de conflictos, plataformas de código abierto, mashups, tecnologías móviles.

### Tema

E-justicia

## *ODR 3.0? Lessons from Sri Lanka, India, Kenya and Haiti*

### Abstract

*In this article, we review the current state of online dispute resolution (ODR) services worldwide, followed by the presentation of some of the newer services that may inspire the configuration of a new generation of ODR services, what we call "ODR 3.0". The main objective of these 3.0 platforms is not to manage and resolve conflicts through mediation, conciliation or arbitration, although negotiation is involved in some cases. However, the impact they are having in related fields, such as emergency or crisis management, should be mentioned in a reflection on the future of ODR.*

### Keywords

ADR, ODR, mediation, conflict resolution, open source platforms, mashups, mobile technologies

### Topic

E-justice

## Introducción

A lo largo de la última década, las tecnologías de *Online Dispute Resolution* (ODR) se han desarrollado en paralelo a la expansión de Internet y del comercio electrónico. Aunque muchos proveedores de servicios de ODR no sobrevivieron al descalabro de la «burbuja.com» que inauguró el decenio, la crisis brindó también nuevas oportunidades de consolidar un mercado incipiente. Lejos todavía de erigirse en el mecanismo «por defecto» de resolución de conflictos en la Red, es cierto que los servicios de ODR gozan de una aceptación consolidada en ámbitos determinados: el comercio electrónico, las disputas sobre nombres de dominio y, en algunos países (por ejemplo, Estados Unidos o Israel), los seguros. Sin duda, las cifras del centro de resolución de disputas de e-Bay, con cuarenta millones de casos tratados al año (Rule, 2008), constituyen el referente principal. Además, el propio Rule ha señalado con respecto a la irrupción de la Web 2.0 que «el ODR será uno de los grandes beneficiarios de estas nuevas tecnologías en la medida en que inciden directamente en las áreas funcionales básicas del ODR: comunicación, colaboración e interactividad» (Rule, 2006). Sin embargo, añade también un aviso precautorio a esta visión optimista: «demasiados proveedores de ODR se basan en plataformas y tecnología obsoletas porque se muestran reticentes a llevar a cabo las inversiones en tiempo y recursos necesarios para adecuar las plataformas a los estándares de la Web 2.0» (Rule, 2008). En la misma línea, Hattotuwa (2008a) va un paso más allá para advertir acerca de las consecuencias de ignorar las tecnologías de la Web 2.0:

«La más obvia es que el ODR deje de existir. La ubicuidad de la banda ancha y las redes inalámbricas facilitará que el desarrollo de servicios de resolución de disputas en línea sea llevado a cabo por los proveedores de ADR como servicio habitual, de la misma manera que el servicio en línea de asistencia posventa es hoy parte y parcela de los servicios de atención al cliente de cualquier gran compañía de *software*.»

Las alarmas, pues, permanecen encendidas. Y al mismo tiempo, los horizontes y las oportunidades para el ODR no dejan de expandirse con la emergencia de nuevas herramientas y servicios Web orientados a la prevención y gestión de

emergencias y conflictos, al debate y a la negociación. Aplicaciones como Vikalpa, Ushahidi, FrontlineSMS o Rapid SMS, diseñadas para contextos de emergencia de distinta índole, han tenido su bautizo de fuego en lugares como Sri Lanka, la India o Kenia. Aunque diferentes en cuanto a objetivos y funcionalidades, todas estas aplicaciones parecen tener en común algunos elementos clave: código abierto, equipos abiertos, beta perpetuo, datos a tiempo real e interoperabilidad. ¿Es posible pensar, a partir de la incorporación de estos elementos, no ya en un ODR 2.0 sino en un ODR 3.0? En este artículo repasaremos en primer lugar el estado actual de los servicios de ODR en el ámbito internacional para, posteriormente, presentar algunos de los nuevos servicios que pueden inspirar la configuración de un ODR 3.0.

## 1. ODR 1.0

Es sabido que la expresión *Online Dispute Resolution* (ODR) es un abanico que abarca distintas técnicas alternativas a la resolución judicial de los conflictos (por ejemplo, evaluación neutral inicial, negociación, mediación, conciliación, arbitraje, etc.). Como tales, los distintos mecanismos de ODR empiezan a popularizarse veinte años después de la irrupción, a mediados de los años setenta del siglo pasado, del movimiento del *Alternative Dispute Resolution* (ADR) y, a menudo, se identifican como el equivalente en línea de los sistemas de ADR. Sin embargo, la literatura especializada tiende a evitar el establecimiento de una mera correspondencia entre ADR y ODR, y señala en cambio al ODR como progenie del primero (Hörnle, 2009). En primer lugar, porque el componente tecnológico se considera lo suficientemente importante como para que algunos autores se refieran a la tecnología como la «cuarta parte» del proceso (Katsch y Rifkin, 2001), e incluso identifiquen a los proveedores de la tecnología como la «quinta parte» (Lodder, 2006). A consecuencia de esto, los componentes tecnológicos del ODR permiten configurar procedimientos que difieren claramente de los que se conocen en el ADR tradicional (así, el desarrollo de la negociación asistida, automática o ciega)<sup>1</sup> o bien fusionan procedimientos existentes para crear nuevas formas híbridas de mediación y arbitraje

1. En el ámbito del ODR se hace a menudo una distinción entre negociación asistida y negociación automática o, a veces también, negociación ciega. La negociación asistida, en primer lugar, recibe este nombre ya sea porque la plataforma de *software* proporciona a las partes en conflicto formularios con campos predeterminados que les ayudan a calificar adecuadamente su reclamación (y, al mismo tiempo, limitan las posibilidades de reforzar la hostilidad mutua) o bien porque el servicio de ODR añade utilidades que facilitan el desarrollo del proceso negociador (*e-mails*, teleconferencias, videoconferencias, chats, etc.). La negociación automática o ciega se ofrece en tipologías de conflicto muy determinadas (a menudo reducibles a reclamaciones monetarias) en las cuales las partes ofrecen sucesivamente cantidades que no se comunican a la otra parte (como tampoco reciben información sobre los límites inferiores de lo que están dispuestas a aceptar). El *software* recibe todos estos *inputs* y compara las ofertas y las contraofertas de tal manera que pueda alcanzarse un acuerdo automático dentro de los márgenes establecidos por las propias partes (Poblet y otros, 2009).

(med-arb). Finalmente, para algunos autores los procedimientos de ODR pueden no necesariamente satisfacer el requisito «alternativo» del ADR, ya que bajo aquella etiqueta han incluido los denominados *cybercourts* o tribunales virtuales (Rabinovich-Einy, 2008).

Investigaciones recientes en el ámbito del ODR han analizado los distintos tipos de servicios que actualmente están ofreciendo diferentes proveedores en el mercado (CEN, 2009, Gabarró, 2009, Poblet y otros, en prensa).<sup>2</sup> Un primer dato significativo es el predominio de la oferta de servicios de mediación, arbitraje y, en menor medida, negociación sobre los mecanismos de conciliación y recomendación, entre otros (Poblet y otros, en preparación):

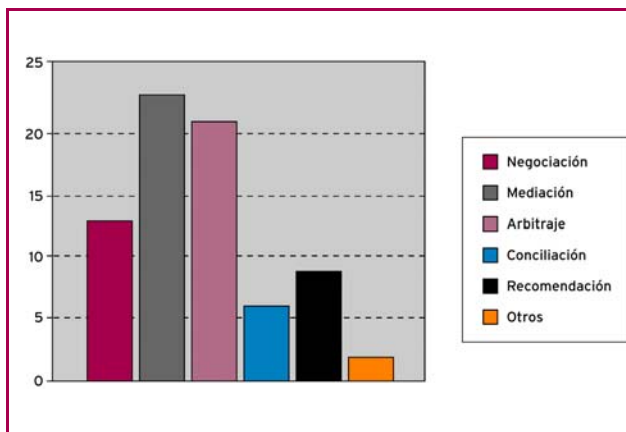


Figura 1. Métodos más frecuentes de servicios de ODR (n = 40)

Asimismo, cabe distinguir entre modelos de ODR simples y sofisticados (podéis ver la tabla siguiente). En el primer caso, se trata de entidades cuyo objetivo es la resolución de disputas mediante un uso sistemático de algún tipo de *software* especializado (por ejemplo, CyberSettle para las reclamaciones en materia de seguros, o SmartSettle para

las disputas de componente económico). En el caso de ODR sofisticado se dan dos factores distintivos: por una parte, se trata de proveedores especializados en distintas modalidades de resolución de controversias, sin ceñirse a un dominio en particular, y que ofrecen además servicios asociados a la mediación (designación de mediadores, formación, etc.); por otra, los servicios de ODR que prestan son desarrollados por o para sí mismos mediante un conjunto de facilitadores y/o mediadores. En algunos casos, algunos de los proveedores de ODR incluyen la venta de licencias como parte de su modelo de negocio.

Finalmente, es destacable también el predominio de los servicios que ofrecen formas de comunicación asincrónicas (en particular mediante el correo electrónico, pero también por medio de *posts* en un tablero en línea) sobre las sincrónicas (chat, videoconferencia, voz IP, etc.). Sin embargo, no existe consenso en la literatura especializada con respecto al impacto real de uno u otro modo de comunicación sobre el resultado del proceso. De este modo, algunos estudios muestran que la comunicación asincrónica produce estilos de comunicación más amigables (Pesendorfer y Koeszegi, 2005) y permite al mediador en línea contextualizar mejor los mensajes o despreocuparse de la reacción de una parte al tiempo dedicado por un mediador a la otra parte en un caucus privado (Raines, 2005). Otros, en cambio, sugieren que el porcentaje de éxito de una negociación es mucho mayor si se han utilizado mecanismos de comunicación sincrónica (Tan y otros, 2004).<sup>3</sup> En última instancia, y de manera más radical, Mann señala que los mecanismos de comunicación sincrónica y asincrónica son de naturaleza tan distinta que comparar sus virtudes y defectos no tiene sentido alguno (Mann, 2008).

2. En el informe del CEN se analizan dieciséis proveedores de servicios, mientras que en POBLET y otros estamos trabajando actualmente con datos recopilados de cuarenta proveedores de ODR.
3. Para una revisión más detallada de este tema, podéis ver POBLET Y CASANOVAS (2007).

Tabla 1. Proveedores de servicios de ODR

Producto	AdDresS	BBB	CyberSettle	eBay	Der Internet Ombudsmann	DisputeManager	Ecodir	Electronic Courthouse	iQuea-Confianza Online	Juripax	MARS	Mediatour du net	Mediation Room	National Arbitration Forum	Net Neutrals	ODRWorld	PayPal	Risolví Online	Smart Settle	Square Trade
Propietario	WebAssured	Council of Better Business Bureaux	CyberSettle	eBay	Der Internet Ombudsmann	Singapore Mediation Center	Comisión Europea	Electronic Courthouse	AECEM; AUTOCÓN-TROL; Consejos Audiovisuales, Redes	Juripax	MARS	Le Forum des droits sur l'Internet	Mediation Room	National Arbitration Forum	DeMars & Ass.	ODRWorld	PayPal	Cámara de arbitraje de Milán	iCan Systems	Square Trade
País	EE.UU.	EE.UU., Canadá	EE.UU.	EE.UU.	Austria	Singapur	Europa	EE.UU.	España, Andorra	Holanda	EE.UU.	Francia	R.U.	EE.UU.	EE.UU.	R.U., India	EE.UU.	Italia	EE.UU.	EE.UU.
Dominio	e-T	e-T	G	e-T	e-T	e-T, nd	e-t	G	e-T, nd, DI	G	e-T	e-T, nd, DI	G	G	T	G	e-T	e-T	G	Gel
Negociación	x	x	x	x		x	x				x				x	x	x			
Mediación																				
Arbitraje																				
Reclamaciones																				
Conciliación																				
Recomendación																				
Prov. mediadores																				
Sello de calidad																				
Formación																				
Otros servicios																				
Control de flujo																				
Registro de casos																				
Formas estructuradas																				
Mensajes a las partes																				
Comunicación asincrónica (foros, e-mail)																				
Comunicación síncrona (chat, videoconferencia)																				
Registros confidenciales																				
Alg. de optimización																				
Alg. cruce propuestas																				
Proveedor en web																				
Prov. ODR simple																				
Prov. ODR sofisticados																				
Venta de licencias de																				

G: dominios genéricos; e-T: transacciones electrónicas; nd: nombres de dominio (privacidad, acceso, derechos de autor); T: transacciones en eBay del área automotriz; Gel: garantías de electrodómicos

Otros servicios: 1. Estándares; 2. Premediación; 3. Perfiles psicométricos; 4. Mediación y arbitraje urgente

## 2. ODR 3.0

Los entornos de ODR hasta aquí analizados tienen en común varios elementos: *software* propietario, plataformas y versiones estables, entorno PC y roles preestablecidos (proveedor de servicios, mediador, partes, etc.). Con mayor o menor éxito, son los servicios que configuran la oferta actual de ODR en el mercado global. En cambio, y como el título de este artículo indica, el ODR 3.0 resulta, al menos, una incógnita. Dicho de otro modo, no existen a día de hoy soluciones de ODR 3.0 para la gestión y/o la resolución de conflictos en línea. Sin embargo, durante los últimos tres o cuatro años han ido surgiendo iniciativas en la Red de las que podemos extraer algunas lecciones útiles para la evolución del ODR hacia entornos más interactivos, flexibles e interoperables. Para mayor claridad de exposición, consideraremos tres tipos de aplicaciones actualmente en funcionamiento: plataformas de código abierto, plataformas con licencia Creative Commons (CC) y *mashups*.

### 2.1. Plataformas de código abierto

#### Ushahidi

Ushahidi ('testimonio' en lengua swahili) es una plataforma que permite a sus usuarios agregar datos distribuidos (*crowdsourced*) por medio de SMS, correo electrónico o vía web y visualizar dichos datos en un mapa o una serie temporal.<sup>[www1]</sup> De este modo, Ushahidi permite a cualquier ciudadano provisto de un teléfono móvil proporcionar información en tiempo real de eventos como desastres naturales, procesos electorales o violencia política para su uso posterior en la gestión de las crisis. La plataforma -inicialmente un *mashup*- fue creada en el 2008 para generar mapas detallados sobre violencia postelectoral en Kenia. Posteriormente, Ushahidi se utilizó para proyectos similares en la India,<sup>[www2]</sup> el Congo,<sup>[www3]</sup> Sudáfrica<sup>[www4]</sup> o México.<sup>[www5]</sup> En

enero del 2010, y pocas horas después del trágico terremoto en Haití, Ushahidi lanzaba una plataforma específica multilingüe (en inglés, francés, español y criollo haitiano) para agregar SMS, mensajes de Twitter y mensajes en línea que pudieran reportar sobre el terreno cualquier tipo de incidencias y urgencias derivadas de la catástrofe. Los datos entrantes se clasificaban y filtraban posteriormente por categorías (por ejemplo, colapso de edificios, incendios, personas atrapadas, urgencias médicas, aguas contaminadas, carreteras cortadas, necesidad urgente de alimentos, etc.).<sup>[www6]</sup> De este modo, los servicios de emergencias y las ONG sobre el terreno disponían de información en tiempo real de lo que ocurría en cada lugar. A todo esto se añadían servicios adicionales de localización de personas y de etiquetaje de fotografías.

#### FrontlineSMS

FrontlineSMS es también una plataforma de código abierto que permite convertir un ordenador portátil y un móvil en un *hub* o centro de comunicaciones para recibir y enviar mensajes SMS entre grupos de gente. Como en el caso de Ushahidi, no es necesaria ninguna conexión a Internet para operar (algo esencial cuando, en situaciones de crisis, Internet deja de funcionar) y los mensajes pueden ser enviados tanto a individuos como a grupos de gente. Los usos de FrontlineSMS son muy diversos (coordinación logística de recursos sanitarios y control de epidemias, información actualizada sobre precios agrícolas, supervisión de procesos electorales, encuestas públicas, denuncias por violaciones de los derechos humanos, etc.). Actualmente, FrontlineSMS es utilizado en muchas áreas del planeta, especialmente en África, Asia y América Latina.<sup>[www7]</sup>

#### RapidSMS

RapidSMS es una plataforma de características similares a las dos anteriores, en este caso desarrollada por los

[www1] <http://www.ushahidi.com>

[www2] <http://votereport.in/>

[www3] <http://drc.ushahidi.com/>

[www4] <http://www.unitedforafrica.co.za/>

[www5] <http://www.cuidemoselvoto.org/>

[www6] <http://haiti.ushahidi.com/main>

[www7] <http://www.frontlinesms.com/>

ingenieros informáticos de UNICEF Innovation. Rapid SMS se ha aplicado principalmente en distintos países africanos y en ámbitos similares a los ya indicados.<sup>[www8]</sup>

### SwiftRiver

SwiftRiver es un conjunto de aplicaciones para facilitar la agregación y reutilización de datos en situaciones de crisis en las que los ciudadanos ejercen como reporteros sobre el terreno. Asimismo, SwiftRiver fue utilizado como complemento de Ushahidi en las elecciones en la India del 2009 y puede interoperar con Twitter Vote Report, la plataforma creada para monitorizar las elecciones presidenciales de Estados Unidos en el 2008. Además, SwiftRiver permite trabajar con aplicaciones de Web Semántica como FOAF, iCal y Dublin Core, así como compartir los datos de manera estructurada en Free-base Geocommons, Wikipedia y OpenStreetMap.<sup>[www9]</sup>

### Geochat

Geochat es un servicio de comunicaciones móviles creado por InSTEDD para facilitar la comunicación entre grupos que trabajan sobre el terreno, especialmente en situaciones de emergencia en países en vías de desarrollo. GeoChat permite que la información fluya a través de canales múltiples: servidores de SMS, móviles conectados a un ordenador, móviles por satélite o Twitter. Geochat se aloja en la «nube» vía Amazon y tiene cobertura global de SMS mediante Clikatel.<sup>[www10]</sup>

Como puede apreciarse, la mayoría de estas plataformas convergen en cuanto a objetivos, tecnologías y ámbitos de aplicación. Por este motivo, y con el fin de facilitar el desarrollo, la escalabilidad y la difusión de los proyectos, los impulsores de las mismas crearon el Open Mobile Consortium (OMC) en mayo del 2009 para que las distintas plataformas pudieran aunar esfuerzos (y no duplicarlos) en el desarrollo de las tecnologías móviles de código abierto.<sup>[www11]</sup> De esta manera, desde el OMC se elaboran periódicamente mapas de ruta técnicos para desarrollar

código abierto, estándares, protocolos y, asimismo, para compartir experiencias extraídas de los múltiples proyectos en todos los continentes.

## 2.2. Plataformas con licencia Creative Commons (CC)

Debategraph es una plataforma Web con licencia de Creative Commons que incluye un wiki y herramientas de visualización para participar en debates ya abiertos o crear otros nuevos.<sup>[www12]</sup> La aplicación incluye opciones de edición para hacer nuevas aportaciones, puntuar los argumentos y las propuestas de otros participantes o compartir y reusar los mapas. Uno de los primeros mapas creados en Debategraph tiene como objeto de debate «Paz en Oriente Medio», y en el mismo los participantes evalúan los argumentos en conflicto y las posibles vías para lograr una paz estable en dicha región.

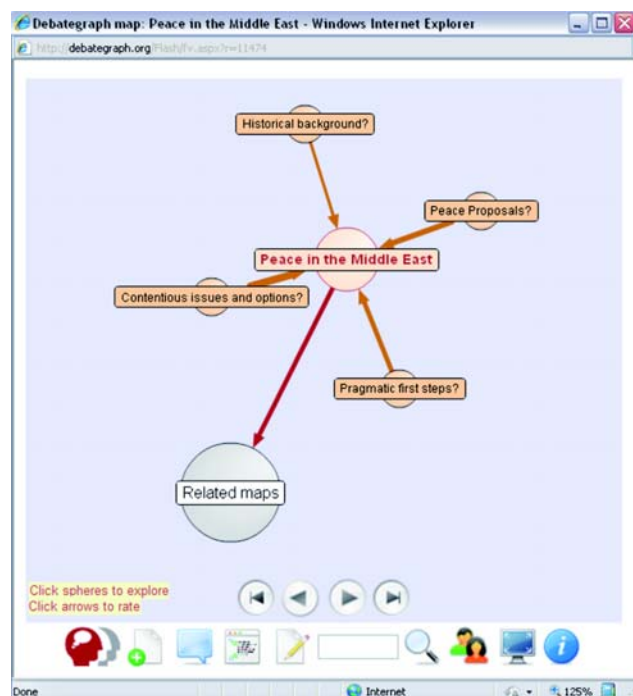


Fig. 2. Mapa del debate «Paz en Oriente Medio» generado en Debategraph

[www8] <http://www.rapidsms.org/>

[www9] <http://swiftapp.org/>

[www10] <http://instedd.org/geochat>

[www11] <http://www.open-mobile.org/>

[www12] <http://www.debategraph.org>

### 2.3. Mashups

- Vikalpa es una iniciativa de periodismo ciudadano iniciada en Sri Lanka en mayo del 2008. Se trataba de un sitio en Twitter que incluía informaciones que los ciudadanos aportaban en relación con irregularidades en el proceso electoral y la violencia política resultante. La iniciativa de *microblogging* se complementó con Google Maps para localizar geográficamente los incidentes (Hattotuwa, 2008b).
- WarViews: Visualizing and Animating Geographic Data on Conflict. WarViews es un proyecto del Swiss Federal Institute of Technology que desarrolla una interfaz para la exploración de datos de GIS sobre conflictos. WarViews se ofrece en dos versiones distintas: una versión estática sobre un explorador web que permite al usuario alternar diferentes conjuntos de datos y una versión dinámica basada en Google Earth que permite animaciones de series temporales, de tal manera que puede observarse gráficamente la evolución del conflicto.
- WikiCrimes es una iniciativa de la Universidad de Fortaleza (Brasil), que permite reportar a través de distintos canales incidentes delictivos en un mapa Google para su posterior visualización.<sup>[www13]</sup>

Aunque en comparación con las plataformas anteriores estas herramientas parecen menos sofisticadas, la vitalidad de iniciativas de este tipo -que incluyen de manera creciente tecnologías de redes móviles- queda subrayada con la creación en octubre del 2009 de la red Crisis Mappers y la primera International Conference on Crisis Mapping (ICCM 2009), un ámbito interdisciplinar en emergencia que integra a geógrafos, ingenieros informáticos, expertos en telecomunicaciones, politólogos, sociólogos, antropólogos, periodistas, etc.<sup>[www14]</sup>

## 3. Características de los sistemas 3.0

A diferencia de las plataformas de la primera generación de ODR (ODR 1.0), los sistemas 3.0 presentados en este

artículo comparten como mínimo cinco características importantes, algunas de las cuales son comunes a los conocidos como *crowdsourced systems* (Kazman y Chen, 2009). En primer lugar, el uso generalizado de licencias de código abierto. Y esto facilita, en segundo lugar, la creación de comunidades abiertas de desarrolladores que trabajan desde puntos geográficos frecuentemente muy distantes entre sí, usando todo tipo de herramientas colaborativas (wikis, grupos en Skype, Twitter, etc.) y, con menor frecuencia, reuniéndose presencialmente en eventos de agenda abierta -los denominados *barcamps* o «desconferencias» (*unconferences*). En tercer lugar, y a diferencia de las versiones estables del ODR 1.0, aquí encontramos una tendencia a la innovación constante que se traduce en un «beta perpetuo», con un grado de inestabilidad plenamente asumido (Kazman y Chen, 2009). En cuarto lugar, puede observarse una marcada preferencia por el tratamiento de flujos de datos a tiempo real (en detrimento de la asincronía que a menudo caracteriza los sistemas de ODR), lo cual es perfectamente comprensible dados los contextos inestables en los que estos sistemas suelen operar. Finalmente, las comunidades de desarrolladores tienen en cuenta las necesidades de interoperabilidad entre los distintos sistemas, no sólo entre sí sino también con los operadores de redes y servicios móviles. Además, la interacción con las aplicaciones más utilizadas de la Web 2.0 (por ejemplo, Facebook, Twitter, Skype, etc.) es cada vez más relevante, como muestra la interfaz de la plataforma de Ushahidi en el caso del terremoto de Haití.

En definitiva, los sistemas 3.0 tienden a utilizar tecnologías de uso global y masivo (por ejemplo, SMS) para ofrecer soluciones sorprendentemente simples que pueden adaptarse a distintos contextos. Como ha señalado en varias ocasiones Erik Hersman, uno de los fundadores de Ushahidi, «si funciona en África funcionará en cualquier lugar» (Hersman, 2009). Sin embargo, por el momento su uso tanto en Estados Unidos como en Europa ha sido más bien escaso, si atendemos a los informes que los responsables publican en sus blogs. El reto de todos estos proyectos e iniciativas pioneras, precisamente, radica en trascender las fases test y piloto en las que a menudo se hallan inmersos para consolidarse como herramientas de uso común. Quizá, en este sentido, podamos hablar de un antes y un después de Haití.

[www13] <http://www.wikicrimes.org/main.html?jsessionid=D95B492257FAD44F9308E9082F82084A>

[www14] <http://www.crisismappers.net/>

## Conclusión

Este artículo ofrece una revisión sintética del estado actual de los servicios de ODR en el ámbito internacional para, posteriormente, presentar algunos de los nuevos servicios que pueden inspirar la configuración de una nueva generación de servicios de ODR, a la que hemos denominado *ODR 3.0*. Aunque las plataformas 3.0 aquí presentadas no tengan como objetivo directo la gestión y resolución de conflictos mediante técnicas como la mediación, la conciliación o el arbitraje (sí, en ciertos casos, la negociación), a menudo la línea de

demarcación entre «emergencia», «crisis» y «conflicto» resulta difícil de establecer. En lugar de separaciones estrictas, que obedecen a un ámbito conceptual más que a la realidad de los eventos, lo que se da es un *continuum* difícil de deslindar. Parafraseando a Erik Hersman, si funciona en emergencias y crisis puede funcionar también en conflictos. Por este motivo, parece necesario permanecer atentos a los desarrollos de esta nueva generación de servicios. Puede que, con esto, contribuyamos a facilitar las tareas de gestión y resolución de conflictos de nuestros días.

---

## Referencias bibliográficas

- CEN (2009). «Standardisation of Online Dispute Resolution Tools». *CEN Workshop Agreement 16026*. [documento en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].  
<[ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/STAND-ODR/CWA16026\\_STANDODR.pdf](ftp://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/STAND-ODR/CWA16026_STANDODR.pdf)>
- GABARRÓ, S. (2009). «Online Dispute Resolution in e-Commerce: A Study of European ODR Providers Offering Mediation in B2C» [tesis doctoral en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].  
<<http://idt.uab.es/publications/publications.htm>>
- HATTOTUWA, S. (28008a). «The Future of Online Dispute Resolution (ODR): Technologies to Keep an Eye On». *Crystal Ball Session at the 2008 Online Dispute Resolution Forum* (22 de junio de 2008: Victoria, Canadá) [presentación en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010]  
<<http://ict4peace.wordpress.com/2008/06/>>
- HATTOTUWA, S. (2008b). «Maps of election violence and malpractices in Eastern province elections, 10th May 2008» [entrada de blog]. ICT4peace. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].  
<<http://ict4peace.wordpress.com/2008/05/10/maps-of-election-violence-and-malpractices-eastern-province-elections-sri-lanka-10th-may-2008/>>
- HERSMAN, E. (2009). «Erik Hersman on reporting crisis via texting» [vídeo en línea]. *TED talk 2009*. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].  
<[http://www.ted.com/talks/erik\\_hersman\\_on\\_reporting\\_crisis\\_via\\_texting.html](http://www.ted.com/talks/erik_hersman_on_reporting_crisis_via_texting.html)>
- HÖRNLE, J. (2009). *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press.
- KATSH, E.; RIFKIN, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- KAZMAN, R.; CHEN, H. M. (2009). «The Metropolis Model: A New Logic for Development of Crowdsourced Systems». *Communications of the ACM*. Vol. 52, n.º 7, pág. 76-84).
- LODDER, A. (2006). «The Third Party and Beyond: An Analysis of the Different Parties, in Particular the Fifth, Involved in Online Dispute Resolution». *Information & Communications Technology Law*. Vol. 15, n.º 2, pág. 143-156).  
<<http://ssrn.com/abstract=1269562>>
- MANN, B. L. (2008). «Smoothing Some Wrinkles in Online Dispute Resolution». *International Journal of Law and Information Technology*. Vol. 17, n.º 1, pág. 83-112.



- PESENDORFER, E. M.; KOESZEGI, S. T. (2005). «The effect of communication mode in e-negotiations» [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].  
 <[http://nebel.site.uottawa.ca/workshop/Papers/pesendorfer\\_koeszegi.pdf](http://nebel.site.uottawa.ca/workshop/Papers/pesendorfer_koeszegi.pdf)>
- POBLET, M.; CASANOVAS, P. (2007). «Emotions in ODR». *International Review of Law, Computers & Technology*. Vol. 21, n.º 2, pág. 145-156.
- POBLET, M.; NORIEGA, P.; LÓPEZ DE TORO, C.; SUQUET, J. (2009). «ODR y Mediación en línea: estado del arte y escenarios de uso». En: P. CASANOVAS; J. MAGRE; L. DÍAZ; M. POBLET (eds.). *Materiales para el Libro Blanco de Mediación en Catalunya*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Continuada, Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Colección Justicia y Sociedad. Pág. 159-169.
- POBLET, M.; NORIEGA, P.; LÓPEZ DE TORO, C.; SUQUET, J. (en preparación). «Mediació i tecnologia». En: P. CASANOVAS; J. MAGRE; E. LAUROBA (ed.). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Barcelona: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- RABINOVICH-EINY, O. (2008). «Reflecting on ODR: The Israeli Example». En: M. POBLET (ed.) *Expanding the Horizons of ODR: Proceedings of the 5th International Workshop on Online Dispute Resolution (ODR Workshop'08), CEUR Workshop Proceedings Series*. Vol. 430, pág. 13-22 [en línea]. Fecha de consulta: 15 de enero del 2010].  
 <<http://sunsite.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-430/Paper3.pdf>>
- RAINES, S. S. (2005). «Can online mediation be transformative? Tales from the front». *Conflict Resolution Quarterly*. Vol. 22, n.º 4, pág. 437-451.
- RULE, C. (2006). «ODR and Web 2.0» [artículo en línea]. *ODRinfo*. [Fecha de consulta : 15 de enero del 2010]  
 <<http://www.odr.info/colin/smu/odr%20and%20web%202.doc>>
- RULE, C. (otoño 2008). «Making Peace on eBay: Resolving Disputes in the World's Largest Marketplace». *ACResolution Magazine*.
- TAN, J.; BRETHERTON, D.; KENNEDY, G. (2004) «Negotiating online» [artículo en línea]. *ODRinfo*. [Fecha de consulta : 15 de enero del 2010].  
 <<http://www.odr.info/unforum2004/tan.htm>>
- WEIDMANN, N. B.; KUSE, D. (2009). «WarViews: Visualizing and Animating Geographic Data on Civil War». *International Studies Perspectives*. Vol. 10, n.º 1, pág. 36-48.

### Cita recomendada

POBLET, Marta (2010). «¿ODR 3.0? Lecciones desde Sri Lanka, la India, Kenia o Haití». En: «Justicia relacional y métodos electrónicos de resolución (ODR): hacia una armonización técnica y legal» [monográfico en línea]. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 10. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa].

<<http://idp.uoc.edu/ojs/index.php/idp/article/view/n10-poblet/n10-poblet>>

ISSN 1699-8154



Esta obra está bajo la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España de Creative Commons. Así pues, se permite la copia, distribución y comunicación pública siempre y cuando se cite el autor de esta obra y la fuente (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*) y el uso concreto no tenga finalidad comercial. No se pueden hacer usos comerciales ni obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.es>>

---

## Sobre la autora

Marta Poblet  
marta.poblet@uab.cat

Marta Poblet es doctora en Derecho, investigadora ICREA y miembro del Instituto de Derecho y Tecnología de la Universidad Autónoma de Barcelona (IDT-UAB). Marta Poblet es doctora en Derecho por la Universidad de Stanford y máster en *International Legal Studies* por la misma universidad. Su ámbito de investigación se centra en la aplicación de las tecnologías de la información a los sistemas judiciales y a los distintos mecanismos de gestión y resolución de conflictos.

Institut Dret i Tecnologia (IDT)  
Edificio B  
Facultad de Derecho  
Universidad Autónoma de Barcelona  
Campus Bellaterra  
08193 Bellaterra, Barcelona, España