

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y MEDIACIÓN

Fabio Daniel Straini

Volume 28, Number 5, 2023

L'humanité face aux conflits actuels. Nouveaux défis pour la médiation : Forum mondial de médiation, 2022 | XIe Conférence

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1109101ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1109101ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Centre de recherche en droit public Université de Montréal

ISSN

1480-1787 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Straini, F. D. (2023). INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y MEDIACIÓN. *Lex Electronica*, 28(5), 93–103. <https://doi.org/10.7202/1109101ar>

Article abstract

La intención de este trabajo, consiste en exponer las problemáticas que derivan del uso de las nuevas tecnologías en el campo de la mediación, con la finalidad de generar debates sobre las condiciones de su utilización. La ponencia se divide en dos partes, en la primera, pasamos revista sobre las notas características, ventajas y desventajas respecto de estas tecnologías, examinando, además, los desafíos que plantea su implementación, mientras que, en la segunda; nos adentramos en el análisis de algunos puntos críticos en cuanto a su utilización en el ámbito de la mediación. En atención a la amplitud que implica el abordaje de temáticas que se vinculan con las distintas herramientas tecnológicas, hemos puesto el foco en la inteligencia artificial, en la creencia de que amerita un tratamiento urgente, dadas las consecuencias que de su uso pueden derivar.

© Fabio Daniel Straini, 2023



This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y MEDIACIÓN

Fabio Daniel STRAINI¹⁹

¹⁹ Abogado (Universidad Nacional de Córdoba) – mediador (matrícula otorgada por el Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba, Argentina) - magíster en Derecho Internacional Público (Universidad Nacional de Córdoba).

RÉSUMÉ

L'objectif de cet article est d'exposer les problèmes qui découlent de l'utilisation des nouvelles technologies dans le domaine de la médiation, dans le but de susciter des débats sur les conditions de leur utilisation. La présentation est divisée en deux parties, dans la première, nous passons en revue les notes caractéristiques, les avantages et les inconvénients de ces technologies, en examinant également les défis posés par leur mise en œuvre, tandis que, dans la seconde ; Nous approfondissons l'analyse de quelques points critiques concernant son utilisation dans le domaine de la médiation. Compte tenu de l'ampleur du traitement des questions liées aux différents outils technologiques, nous nous sommes concentrés sur l'intelligence artificielle, estimant qu'elle mérite un traitement urgent, compte tenu des conséquences qui peuvent découler de son utilisation.

MOTS-CLÉS

Algorithme, Émergence, Éthique, Paradoxe, Challenge, Soft-law

RESUMEN

La intención de este trabajo, consiste en exponer las problemáticas que derivan del uso de las nuevas tecnologías en el campo de la mediación, con la finalidad de generar debates sobre las condiciones de su utilización. La ponencia se divide en dos partes, en la primera, pasamos revista sobre las notas características, ventajas y desventajas respecto de estas tecnologías, examinando, además, los desafíos que plantea su implementación, mientras que, en la segunda; nos adentramos en el análisis de algunos puntos críticos en cuanto a su utilización en el ámbito de la mediación. En atención a la amplitud que implica el abordaje de temáticas que se vinculan con las distintas herramientas tecnológicas, hemos puesto el foco en la inteligencia artificial, en la creencia de que amerita un tratamiento urgente, dadas las consecuencias que de su uso pueden derivar.

PALABRAS CLAVE

Algoritmo, Irrupción, Ética, Paradoja, Desafío, Soft-law

[265] La pregunta disparadora es la siguiente: *¿Qué lugar ocupa la mediación ante el cambio digital?*, y para su tratamiento nos centraremos en la inteligencia artificial²⁰ (IA), por considerar que representa uno de los mayores desafíos tecnológicos en la actualidad, y que se extiende, por ende, a la mediación.

[266] En lo que sigue, hacemos un breve repaso de sus principales características, para luego plantear algunos desafíos que pueden surgir de su aplicación.

NOTAS CARACTERÍSTICAS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS

[267] Creemos conveniente resaltar algunas implicancias de la IA en su aplicación a la resolución de conflictos.

[268] En una controversia tradicional intervienen tres (3) partes, los litigantes y el juez o árbitro, si esta es de naturaleza adversarial, o entre estos directamente con la asistencia del mediador, para los supuestos de disputas canalizadas mediante procedimientos no adversariales.

[269] Con la irrupción de la IA, se agrega una nueva parte, la tecnología, cuyo objetivo debería ser ayudar al mediador a mejorar su eficiencia. En ese sentido, ya existen recomendaciones para el uso de la IA en conflictos, brindadas por organizaciones que trabajan en la temática, por ejemplo, el “Consortio Internacional para la Resolución de Conflictos en Línea²¹”.

[270] El mecanismo de funcionamiento de la IA es el uso constante de datos y algoritmos para responder a los cambios y aprender de la experiencia, y cuando este sistema se aplica a la mediación, nos encontramos con ventajas y desventajas, que debemos examinar cuidadosamente.

[271] En cuanto a sus ventajas. Tenemos que en virtud de la gran masa de datos e información que procesa, la IA es capaz de brindar sugerencias a los mediadores, diagnosticar o predecir distintos escenarios futuros sobre la marcha de un conflicto, interpretar información, realizar evaluaciones, entre otras actividades, las cuales son muy difíciles que puedan ser llevadas a cabo por humanos en tiempo real.

[272] En lo que respecta a sus desventajas, podemos citar las siguientes. Nos encontramos frente a un poder desbalanceado, porque aquellos que manejan los datos y las máquinas, evidentemente están en mejores condiciones que el simple ciudadano, que carece al momento de tomar una decisión de todo ese flujo informativo. No tenemos certeza sobre la existencia de un control estricto respecto de la calidad de los datos que procesa la IA. Con la utilización de estas tecnologías, se pierde la inmediatez

²⁰ En adelante, la denominaremos: IA.

²¹ <https://icodr.org>

entre las partes, uno de los principios angulares de la mediación²², adentrándonos de esta manera, a un proceso de carácter impersonal y distante.

DESAFÍOS

[273] Enumeradas, aunque de un modo no exhaustivo, las ventajas y desventajas que conlleva el uso de la IA en los procesos de mediación, se nos abre la puerta a una serie de nuevos desafíos que tendremos que atender, y a la mayor brevedad, ya que el ritmo de los avances tecnológicos es tan acelerado, que corremos el riesgo de que nuestros protocolos de trabajo queden desactualizados de manera temprana.

[274] Si bien excede el marco de esta presentación hacer una enumeración minuciosa de los desafíos que pueden surgir en un procedimiento gestionado mediante un sistema de IA, creemos haber identificado algunos de ellos, a saber.

[275] Confidencialidad de la información. Nos preguntamos: ¿quién garantiza la confidencialidad de los datos que utilizan los soportes de IA?

[276] No tenemos una respuesta clara a este problema, es un campo fértil de estudio en el futuro, fundamentalmente para las agencias gubernamentales.

[277] Veracidad de los datos. Otro aspecto, consiste en la validación de la información que es subida a los programas de IA, creemos, al igual que lo expresado respecto de la confidencialidad, que se deberán elaborar protocolos en tal sentido, con estricto control estatal.

[278] Protección del sistema. Constituyen una problemática constante los jaqueos a las plataformas que contienen información sensible de usuarios, imaginemos por un instante lo que sucedería si se filtraran datos sobre controversias administradas por sistemas de IA, cómo afectaría ello la confianza en la privacidad del proceso, que es uno de los pilares de la mediación.

[279] Definición de los ámbitos de utilización. En orden a las complejidades enumeradas precedentemente, se tendrá que determinar la clase de controversias que pueden ser sometidas a las plataformas que utilicen IA, y cuáles se deberán excluir.

[280] Control de calidad. En los procesos tramitados con formato presencial, los centros de mediación llevan estadísticas de los resultados obtenidos, como del desempeño de los mediadores que han intervenido, frente a ello, nos preguntamos: *¿está previsto un control de resultados en los sistemas de resolución de conflictos administrados por IA?*, y de ser así *¿quién debería ejercer el mismo, los humanos, o la propia IA?*

[281] Determinación de los roles profesionales. Por último, nos vemos en la obligación de formularnos otra pregunta: *¿Qué rol debe cumplir el mediador cuando el*

22 En efecto, el proceso de mediación no tiene como único objetivo el logro de un acuerdo. En el mismo orden de importancia podemos considerar como meta el restablecimiento de la comunicación directa y constructiva entre las partes, que se hace posible durante el transcurso de las reuniones conjuntas que convoque el mediador, quien aplicará las técnicas necesarias para lograrlo (Barmat – Rivero, 2001).

proceso es llevado adelante por una IA?, ¿queda relegado a ser un simple auxiliar administrativo?, ¿podemos sostener que está ejerciendo la mediación en los términos en que la concebimos actualmente, o no?, seguramente habrá más interrogantes en este sentido, en todo caso, será parte de nuestras acciones futuras dar respuestas a estas, y a otras preguntas que nos plantea la irrupción de esta tecnología.

PUNTOS CRÍTICOS

[282] Tal como lo adelantamos en el encabezamiento, uno de los objetivos de este trabajo, es el análisis de aquellos puntos críticos que nos plantea la utilización de la IA en los procesos de mediación. En ese orden, exponemos a continuación algunos de ellos, que hemos identificado, a saber:

DISEÑO DE ALGORITMOS. UN PROBLEMA QUE TRAE APAREJADO LA UTILIZACIÓN DE LA IA EN LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN

[283] La IA funciona sobre la base de algoritmos que son diseñados y cargados con información a través de sofisticados sistemas informáticos.

[284] No tiene el mismo efecto práctico la utilización de plataformas de IA cuyos diseños hayan sido concebidos en sistemas culturales distintos al de los usuarios, desarrollados en entornos poco neutrales, o con sesgos ideológicos que en alguna medida alteren la neutralidad. Existen una gran variedad de temas que pueden resultar permeables a una solapada inoculación de prejuicios en ese sentido, pensemos, por ejemplo, en conflictos referidos al género, ideas políticas, creencias religiosas, diversidad de orientaciones sexuales, etc.

[285] Tenemos el desafío de evitar que, a través de los datos e información vertidos en la IA para su funcionamiento, se repliquen transferencias ideológicas con contenidos socialmente inaceptables sobre determinados temas.

[286] Estamos convencidos de que esta problemática constituye un campo fértil para trabajar en lo inmediato.

CRISIS DE LOS PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

[287] Los principios y garantías del proceso de mediación han sido puestos en crisis, tanto con la irrupción de la IA como de otras tecnologías, por ejemplo, el uso de entornos virtuales para la celebración de audiencias (*Zoom, Meet, Whatsapp*, etc.), se potenció de una manera exponencial en un lapso de tiempo muy breve, a raíz de la pandemia de Covid-19, que alteró sustancialmente nuestro modo de vida en los años 2020 y 2021, produciendo cambios conductuales que sobrevivieron en nuestras sociedades más allá de haber sido superada la crisis sanitaria, lo que se denomina como “*nueva normalidad*”.

[288] Si pasamos revista a cada uno de ellos²³, observamos que todos de alguna u otra forma han sido conmovidos con el uso de estas nuevas tecnologías.

[289] Analizando en profundidad, vemos que la comunicación directa entre las partes literalmente no existe cuando el proceso está canalizado mediante una plataforma de IA, y, en otros supuestos, como por ejemplo, las audiencias celebradas en salas virtuales como *Zoom*, *Meet*, etc., está mucho más limitada. La confidencialidad de las actuaciones en estos entornos no está garantizada, ya aludimos a las posibles filtraciones de información, y a la falta de control en ese aspecto.

[290] La neutralidad es propia de los seres humanos, no de las máquinas, que operan sobre la base de programas que le son impuestos, situación que nos obliga a controlar la carga la información en ellas, con el objeto de evitar la posible inoculación de ideologías susceptibles de condicionar la pureza del proceso.

[291] En lo referente al consentimiento informado, y a la satisfactoria composición de intereses, es difícil que tengan lugar cuando el proceso es instrumentado a través de una IA, ya que para acceder al uso de la misma, el usuario se somete a una especie de contrato de adhesión²⁴, por lo que no está en condiciones de negociar ningún aspecto de su participación, sus opciones quedan, por ende, acotadas a consentir la imposición de dicho mecanismo, o rechazarlo, configurándose así un estado de debilidad que no puede ser balanceado de otra forma.

HONORARIOS PROFESIONALES Y COSTOS

[292] Un tema no menor, es el impacto en el costo del proceso que implica el uso de una plataforma de IA. La cuestión se puede enfocar desde distintas perspectivas. Ubicándonos en el lugar de los usuarios, surgen preguntas: *¿el uso de la IA, vuelve más caro o más barato el servicio?* Desde el punto de vista del proveedor del servicio, que puede ser un centro de mediación judicial, un centro público no judicial, o un centro privado, surge el mismo planteamiento, esto es: *¿se tiene que pagar, además de los gastos corrientes, un costo adicional para contar con dicha tecnología, o el mismo se traslada al usuario?*

[293] Poniéndonos en la posición de los mediadores, es válido preguntarse si esta situación afecta en alguna medida la integridad de los honorarios profesionales.

[294] No debemos perder de vista que, al igual que el ejercicio de cualquier otra profesión, el mediador necesita percibir un honorario digno que además de garantizar el sustento económico, sea suficiente para cubrir los gastos que requiere el desempeño de la actividad, las capacitaciones para mantenerse actualizado, etc. Nos preguntamos, en un proceso asistido por una IA *¿Qué sucede con el honorario del mediador?, ¿se percibe íntegramente, sin alteraciones?, ¿se comparte con el propietario de la plataforma digital?*, por solo citar algunos ejemplos.

²³ Neutralidad, confidencialidad de actuaciones, comunicación directa de las partes, satisfactoria composición de intereses; y consentimiento informado.

²⁴ Si bien la definición de este tipo de contratos varía según el régimen legal de cada país; en términos generales se define como aquel contrato redactado por una sola de las partes, mientras que la otra, se limita a aceptarlo o rechazarlo, en su integridad.

[295] Como dijimos al principio de este apartado, no es una cuestión menor, y deberá ser analizada con mucho cuidado. No tenemos una respuesta clara a este problema, pero el hecho de concebir algunas preguntas, nos permite vislumbrar un escenario inquietante en un futuro que no es lejano.

ESCASA FUERZA LEGISLATIVA

[296] Al decir escasa fuerza legislativa, queremos significar que no existen, en general, en el ámbito interno de los países, leyes concretas que regulen el uso de la inteligencia artificial en sus distintas aplicaciones. Esta realidad, no puede ser suplida por el desarrollo de protocolos que puedan ser utilizados a modo referencial, que, si bien constituyen esfuerzos valiosos para generar algún tipo de regulación, los mismos no son de aplicación obligatoria²⁵.

[297] Se suele afirmar en materia jurídica que el derecho va siempre detrás de los hechos, y en el caso de la IA, tratándose de un fenómeno nuevo, los dispositivos legales seguramente se irán estableciendo a medida que el uso de esta herramienta se vaya generalizando²⁶. Mientras tanto, existe toda una tarea por delante en lo que hace al diseño de proyectos legislativos sobre el tema.

INSUFICIENTE PRÁCTICA PROFESIONAL

[298] Otro aspecto a considerar, es la escasa práctica que los mediadores tenemos respecto del uso de dispositivos como la IA, es más, podemos decir que, salvo casos excepcionales, a la gran mayoría le es un tema completamente ajeno, por el momento.

[299] La utilización en materia de resolución de conflictos de esta herramienta no alcanzó todavía un gran nivel de masividad, por lo tanto, nuestros estudios y aproximaciones al tema son más especulativos que prácticos, situación que torna provisionales las conclusiones que podamos aportar.

PLURALIDAD DE PROTOCOLOS. ANÁLISIS

[300] Pasamos revista en lo que sigue, a distintos esfuerzos llevados a cabo con la intención de establecer ordenamientos para un uso ético de la IA, por parte de diversas organizaciones, y nuestra opinión sobre algunos aspectos de los mismos:

25 Los protocolos en cuestión, constituyen recomendaciones emanadas de organizaciones internacionales o instituciones académicas, algunos de los cuáles analizaremos *"ut-infra"*, por lo que no revisten el carácter de obligatorios, constituyendo lo que en el derecho internacional se denomina *"Soft-Law"*. No vamos a extendernos sobre las distintas definiciones que se le asignan a esta frase, ya que hay muchas, y no es el objetivo del presente un análisis pormenorizado del mismo, simplemente, acudiremos a dos de ellas para graficar adecuadamente lo que se pretende significar:

A).- Para el Diccionario panhispánico del español jurídico de la RAE (Real Academia Española), *soft law* es en el ámbito del derecho internacional privado: "Conjunto de normas o reglamentaciones no vigentes que pueden ser consideradas por los operadores jurídicos en materias de carácter preferentemente dispositivo y que incluye recomendaciones, dictámenes, códigos de conducta, principios, etc. Influyen asimismo en el desarrollo legislativo y pueden ser utilizadas como referentes específicos en la actuaciones judicial o arbitral". En el derecho internacional público: "Actos jurídicos que sin tener fuerza vinculante obligatoria contienen las pautas inspiradoras de una futura regulación de una materia, abriendo paso a un posterior proceso de formación normativa".

B).- A su vez, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), lo define como "Cooperación basada en instrumentos que no son legalmente vinculantes, o cuya fuerza vinculante es algo más débil que la del derecho tradicional, como códigos de conducta, directrices, hojas de ruta, revisiones de pares".

26 Sin perjuicio de la normativa específica que cada Estado pueda establecer en el ámbito de su derecho interno, en materia de derecho internacional público, para asignarle carácter obligatorio a un dispositivo legal se requiere la celebración de un tratado, el cual resultaría aplicable para aquellas partes que lo ratifican (*art. 27 Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados*).

[301] Una referencia, en términos generales²⁷, es el Acuerdo Mundial sobre la Ética de la Inteligencia Artificial²⁸ suscrito por los Estados miembros de la UNESCO en el mes de noviembre del año 2021, y todo el trabajo que sobre este tema viene llevando a cabo la “Comisión Mundial de Ética del Conocimiento Científico y la Tecnología (COMEST)”, como parte del referido organismo.

[302] Si bien este acuerdo tiene un espectro de temas muy amplio, y constituye, por ende, una guía que puede ser tomada en su integridad²⁹, rescatamos algunas secciones que pueden ser vinculadas de forma directa a los procesos de mediación.

[304] En ese orden, la parte III del protocolo está dedicada a los valores y principios que deben orientar el uso de la IA. En lo concerniente a los valores³⁰, observamos referencias concretas a la protección y promoción de los derechos humanos, las libertades fundamentales y la dignidad humana³¹; garantizando, además, la diversidad y la inclusión³².

[305] En lo que respecta a los principios³³, tenemos dedicatorias especiales a temas como la seguridad y protección de los datos³⁴, equidad y no discriminación³⁵, derecho a la intimidad y protección de datos³⁶, supervisión y decisión humanas³⁷, responsabilidad y rendición de cuentas³⁸, entre otros aspectos sobre los cuáles no nos extenderemos

27 Es decir, que excede el marco estricto de la mediación, destinada a tratar las implicancias del uso de la IA en los distintos ámbitos.

28 https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455_spa

29 Fundamentalmente, porque todo su contenido puede ser aprovechado por los diferentes estamentos involucrados en la resolución de un conflicto (*mediadores, autoridades de centros de mediación, poder judicial, diseñadores de políticas públicas, etc.*).

30 Mira la sección Notas características, ventajas y desventajas

31 Apartado 16: “...Los derechos humanos y las libertades fundamentales han de ser respetados, protegidos y promovidos a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de IA (...). Es necesario que las nuevas tecnologías proporcionen nuevos medios para promover, defender y ejercer los derechos humanos, y no para vulnerarlos...”.

32 Apartado 19: “...La diversidad de las elecciones de estilo de vida, creencias, opiniones, expresiones o experiencias personales, incluida la utilización opcional de sistemas de IA y la concepción conjunta de estas arquitecturas, no debería restringirse durante ninguna etapa del ciclo de vida de dichos sistemas...”.

33 Mira la sección Punto

34 Apartado 27: “...La seguridad y protección de la IA se propiciarán mediante el desarrollo de marcos de acceso a los datos que sean sostenibles, respeten la privacidad y fomenten un mejor entrenamiento y validación de los modelos de IA que utilicen datos de calidad...”.

35 Apartado 28: “...Los Estados Miembros deberían esforzarse por promover un acceso inclusivo para todos, incluidas las comunidades locales, a sistemas de IA con contenidos y servicios adaptados al contexto local, y respetando el multilingüismo y la diversidad cultural...”. Apartado 29: “...Los actores de la IA deberían hacer todo lo razonablemente posible por reducir al mínimo y evitar reforzar o perpetuar aplicaciones y resultados discriminatorios o sesgados a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de IA, a fin de garantizar la equidad de dichos sistemas...”.

36 Apartado 32: “...La privacidad, que constituye un derecho esencial para la protección de la dignidad, la autonomía y la capacidad de actuar de los seres humanos, debe ser respetada, protegida y promovida a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de IA. Es importante que los datos para los sistemas de IA se recopilen, utilicen, compartan, archiven y supriman de forma coherente con el derecho internacional y acorde con los valores y principios enunciados en la presente Recomendación, respetando al mismo tiempo los marcos jurídicos nacionales, regionales e internacionales pertinentes...”.

37 Apartado 35: “...Los Estados Miembros deberían velar por que siempre sea posible atribuir la responsabilidad ética y jurídica, en cualquier etapa del ciclo de vida de los sistemas de IA, así como en los casos de recurso relacionados con sistemas de IA, a personas físicas o a entidades jurídicas existentes. La supervisión humana se refiere, por tanto, no solo a la supervisión humana individual, sino también a la supervisión pública inclusiva, según corresponda...”.

38 Apartado 43: “...Debería elaborarse mecanismos adecuados de supervisión, evaluación de impacto, auditoría y diligencia debida, incluso en lo que se refiere a la protección de los denunciantes de irregularidades, para garantizar la rendición de cuentas respecto de los sistemas de IA y de su impacto a lo largo de su ciclo de vida...”.

en atención a la brevedad expositiva, resultando los mencionados precedentemente, lo suficientemente ilustrativos al respecto.

[306] Otro antecedente, específico en relación al tema en estudio; constituyen los aportes del “Consortio Internacional para la Resolución de los Conflictos en Línea (ICODR)”, creado en París, en el año 2017, por los miembros del Centro Internacional de Tecnología y Resolución de Disputas (NCTDR, por sus siglas en inglés), de la Universidad de Massachusetts, Estados Unidos.

[307] En efecto, dicha organización redactó un documento³⁹, titulado: “Normas de Resolución de Disputas en Línea (Estándares de ODR)”, en el que se proponen determinados mecanismos para asegurar la calidad del proceso de mediación. Se hace referencia, específicamente, a cuestiones tales como: 1. accesibilidad; 2. responsabilidad; competencia o experiencia profesional; 4. confidencialidad; 5. igualdad de trato; 6. imparcialidad; 7. legalidad; 8. seguridad; y 9. transparencia.

[308] Un dato interesante que surge del protocolo en comentario, es que tiene previsto en el punto 2, referido a responsabilidad de los sistemas de ODR, la supervisión humana sobre las siguientes actividades, que transcribimos de manera literal: “...i) la trazabilidad de la originalidad de los documentos y del camino hacia el resultado cuando se emplea inteligencia artificial, ii) la determinación del control relativo otorgado a las estrategias de toma de decisiones humanas y artificiales; iii) los resultados y iv) el proceso de garantizar la disponibilidad de los resultados para las partes...”.

[309] Desde nuestra perspectiva, y sin dejar de valorar la iniciativa, creemos que es muy difícil que las partes involucradas en un conflicto, y que deciden someterse a un proceso de mediación a través de una plataforma de IA, puedan tener efectivamente control o conocimiento respecto de la calidad del servicio, o sobre el cumplimiento por los operadores del sistema, de todos los recaudos enumerados precedentemente. Esa dificultad se traduce en una debilidad para el usuario, la que se agrava en caso de existir asimetrías económicas entre los actores de la controversia. Imaginemos, para graficar adecuadamente lo que estamos expresando, un reclamo efectuado por un simple consumidor dirigido a una empresa multinacional, canalizado a través de una IA, ante lo cual nos preguntamos: *¿existiría un balance entre las partes?, ¿tendría la posibilidad el usuario de controlar la calidad del servicio, y de sus operadores?, ¿se cumplirían los principios y garantías de un proceso de mediación?*, y la respuesta, a nuestro entender, claramente es NO.

[310] Cabe agregar, que existen protocolos emanados de diversas instituciones, pero el estudio de los mismos excede el marco del presente trabajo, y los límites impuestos en cuanto a la extensión del mismo. Sin perjuicio de ello, con lo analizado precedentemente, creemos haber exteriorizado los principales puntos de discusión sobre el tema.

³⁹ https://odr.info/wp-content/uploads/2022/05/NCTDR_and_ICODR_ODR_Standards_2022.pdf

CONCLUSIONES

[311] Para finalizar, brindamos nuestras conclusiones, tan provisorias como el tema en estudio, que muta de manera constante, dificultando catalogar la naturaleza de esta nueva realidad, es decir, discernir si el aporte de la IA constituye una evolución o un peligro, o ambos a la vez.

[312] Una primera idea que surge es lo relacionado a los límites, esto es: *¿cuál sería la frontera de la intervención humana en un proceso de mediación asistido por una IA?*, ante lo cual aparece un abanico de posibles opciones, dependiendo del marco teórico donde estemos situados.

[313] En nuestra opinión, los protocolos citados precedentemente, nos brindan una orientación respecto del rol de los humanos en un proceso de esas características; que, si bien constituyen esquemas básicos, pueden servir como punto de partida para futuros desarrollos.

[314] Otra derivación, es evitar que se produzca una paradoja, que tendría lugar en el caso de que los problemas que se generen como consecuencia de la aplicación de la IA, sean resueltos por la propia IA, pasando los humanos en ese caso, a ser meros espectadores de un proceso ajeno, en el cual se limita nuestra capacidad para intervenir en la construcción de la realidad, configurándose así un escenario que la industria del cine ya anticipó en numerables ocasiones⁴⁰, sin pretender con esta referencia cinematográfica ser tildado de apocalíptico⁴¹.

[315] Creemos, en definitiva, que toda la problemática que genera la irrupción de la IA en los procesos de resolución de conflictos, con especial énfasis en la mediación, que es el tema que nos ocupa, está atravesada por una dimensión ética que no podemos ignorar. Cuestiones como, los límites de la intervención humana, controles de calidad, garantías del proceso, entre otras, se reducen a problemas éticos y morales que debemos atender, y en un corto lapso de tiempo, en atención a la dinámica que los propios avances tecnológicos nos imponen.

[316] Es dable destacar, que ya existen esfuerzos dirigidos a humanizar y asignarle contenido ético al uso de la IA⁴², estableciendo los alcances de las tecnologías convergentes⁴³, llevados adelante mediante iniciativas conjuntas entre instituciones y empresas⁴⁴; por lo que entendemos, que tanto los mediadores, como todos aquellos que de alguna u otra forma están vinculados a los procesos de resolución de conflictos,

⁴⁰ La saga MATRIX es un ejemplo de ello.

⁴¹ Las advertencias de Elon Musk y de Bill Gates, que son de público conocimiento, ya que han sido reproducidas por una infinidad de medios en este año 2023, por solo citar algunos ejemplos, resultan ilustrativas sobre el particular.

⁴² Este tema constituyó el eje principal de la 28ª Asamblea General de la Pontificia Academia para la Vida (APV) celebrada en el Estado Vaticano en el mes de febrero del corriente año.

⁴³ El concepto de tecnología convergente o convergencia tecnológica, define la combinación y sinergia en investigación, desarrollo y aplicación, integrando la inteligencia artificial, nano tecnología y robótica, a toda actividad relacionada con la vida humana (*opinión del bioeticista argentino, rabino Fernando Fishel Zslajen, en el marco del referido encuentro*).

⁴⁴ <https://www.infobae.com/sociedad/2023/02/23/el-debate-por-una-etica-en-las-tecnologias-convergentes-llega-a-la-academia-del-vaticano/>

no deben permanecer al margen de estas discusiones, que evidentemente exceden trabajos individuales o aislados, requiriéndose la conformación de equipos multidisciplinarios que operen en esa dirección, de lo contrario, en lugar de protagonistas, seremos meros espectadores de acontecimientos sobre los que no tendremos poder de decisión, y que evidentemente impactarán en el ejercicio de nuestras actividades.

[317] Hasta aquí la exposición, que esperamos sea de interés para el lector, y funcione como disparador para generar debates y estudios sobre esta interesante temática.