**Servicio web para estación de**

**radio La voz del río Suárez**

Plan de Escalamiento de

conflictos

***Fecha: 10/05/2019***

***Versión: 1.0***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Autor de la revisión** | **Descripción** | **Fecha de la revisión** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Tabla de contenido**

Información del Proyecto 3

Restricciones y Premisas 3

Categorización de tipos de conflictos 4

Proceso definido para el escalamiento de conflictos 4

Anexos 5

# Información del Proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| Empresa / Organización | Emisora la voz del río Suárez |
| Proyecto | Servicio web para estación de radio La voz del río Suárez |
| Fecha de preparación | 10/05/2019 |
| Cliente | Francisco Hector Fonseca Leuro |
| Patrocinador principal | Francisco Hector Fonseca Leuro |
| Gerente de Proyecto | Jhonatan Estiven Jhoseft Rocha Fonseca |

# Restricciones y premisas

En ninguno de los casos será admisible por ninguna de las partes el uso de agresiones verbales o físicas que rompan el ambiente de tranquilidad y amabilidad en el grupo. En caso de que los inconvenientes presentados no sean considerados graves entre los involucrados se buscará la solución de estos por medio del dialogo y las metodologías acá presentadas.

# Categorización de tipos de conflictos

## Conflictos considerados leves

Son considerados como conflictos leves aquellos en los cuales exista desacuerdo en las ideas o comentarios realizados, en los cuales no se haga uso de palabras vulgares y no se use la agresión verbal ni física.

## Conflictos considerados medios

Conflictos en los cuales se usen vulgaridades en forma de agresión o ridiculización hacia la otra persona, pero no se haga uso de agresiones físicas que perjudiquen de cualquier forma a la(s) otra(s) persona(s).

## Conflictos considerados graves

Son considerados conflictos graves en los cuales se presenten actos de violencia física o verbal con los cuales se haga daño al otro de forma malintencionada y consciente.

# Proceso definido para el escalamiento de conflictos

## Proceso para escalar conflictos leves

Se llevará a cabo por medio del dialogo donde primará un ambiente de tranquilidad y respeto hacia las demás personas involucradas en el altercado, para establecer la conversación se podrá hacer uso de medios como el correo electrónico o llamadas por teléfono celular en caso de no ser posible la reunión presencial de los involucrados.

## Proceso para escalar conflictos medios

Se llevará a cabo por medio del dialogo haciendo uso de llamadas telefónicas donde se buscará solucionar el altercado, si el inconveniente persiste será necesario realizar una o varias reuniones presenciales dependiendo de los avances alcanzados con la presencia de un tercero que sirva como mediador entre las partes.

## Proceso para escalar conflictos graves

Se hará por medio de estrados judiciales de ser necesario bajo las leyes del estado colombiano y con responsabilidad tanto del grupo de trabajo como de la empresa cliente los cuales deberán seguir los pasos impuestos por la ley, con el fin de que el problema sea solucionado y el proceso de desarrollo del sistema no se vea afectado por los inconvenientes presentados, por lo cual las personas involucradas serán marginadas del sistema en mención.

# Anexos