

Anexo I

Ficha estandarizada de registro de conflictos – FCR-001

Campo	Descripción y reglas de diligenciamiento
Código del conflicto	Identificador único con la forma FRC-AAAA-NNN (año + consecutivo). Asignado por el coordinador de calidad (E09).
Fecha de apertura	Fecha calendario en formato DD/MM/AAAA. Se diligencia al detectar la situación.
Tipo de conflicto	Clasificación obligatoria en una de seis categorías: (1) técnico-operativo, (2) contractual, (3) social-comunitario, (4) étnico-cultural, (5) administrativo-financiero, (6) interpersonal.
Interesados involucrados	Identificación de los actores (IDs del registro de interesados) con indicación de la posición de cada uno respecto al objeto del conflicto.
Descripción del conflicto	Relato objetivo de hechos, sin valoraciones. Máximo 250 palabras. Anexar evidencias documentales si existen.
Impacto potencial	Estimación del impacto en cronograma (días hábiles), costo (% sobre la línea base), calidad y alcance. Se cruza con el registro de riesgos.
Nivel de escalamiento inicial	Asignación a uno de los cinco niveles del protocolo (N1 a N5) según los criterios establecidos. Incluye instancia decisora responsable.
Técnica de manejo recomendada	Selección de la técnica Thomas–Kilmann más adecuada: Competir · Colaborar · Comprometer · Complacer · Evitar. Se argumenta la elección.
Acciones acordadas	Plan de acción concreto, con responsable, fecha límite y entregable de verificación.
Plazo de respuesta	Plaz máximo según el nivel de escalamiento (24 h, 48 h, 72 h, 5 d.h., 10 d.h.).

Campo	Descripción y reglas de diligenciamiento
Resultado del conflicto	Cierre con descripción del resultado, lecciones aprendidas y acciones de prevención. Se diligencia al cierre del conflicto.
Aprobación	Firma de la instancia decisora del nivel correspondiente. Para N4 y N5 se requiere firma adicional del director del proyecto y de la patrocinadora.

Nota. Elaboración propia. La ficha es de uso obligatorio para todos los conflictos clasificados en niveles N2 a N5; los conflictos N1 (operativos, resolución en 24 h) pueden registrarse en bitácora simplificada del líder de componente correspondiente.

ANEXO I