

## SUMARIO

Sumario	I
1. Del conflicto al problema técnico	1
2. Personas y cosas involucradas en la resolución del conflicto	13
3. El servicio deseado y las condiciones de prestación	29
4. Propuesta de un sistema mental y unidad fáctica capaz de proporcionar el servicio	49
5. Los roles de las personas en el sistema propuesto	59
6. Calidad del servicio y peligrosidad de la unidad fáctica propuesta	83
7. Especificaciones para el diseño del sistema real	107
8. Realización del anteproyecto del sistema real	119
9. Panel para la presentación de la solución propuesta para el conflicto	139