
HISTORIA 1: "El Pedido Urgente" (Nivel: Fácil)

"Ayer por la mañana, alrededor de las 10:30, Laura, la encargada del almacén de la empresa Tecnologías del Norte, recibió una llamada urgente. Era Javier Martínez, responsable de compras de la empresa cliente ComputerMax. Javier explicó que necesitaban con urgencia 45 unidades del modelo de ordenador portátil X-500 y 12 unidades del monitor pantalla plana de 27 pulgadas para el próximo martes 15 de marzo, antes de las 14:00 horas. El motivo era que tenían una inspección ese día y debían tener todo el equipamiento instalado. Laura le confirmó que podían prepararlo, pero le indicó que el coste del envío express sería de 180 euros adicionales. Javier aceptó el coste y proporcionó la dirección de entrega: Polígono Industrial Las Mercedes, Calle Tecnología número 23, nave 5. Laura le pidió el número de pedido para hacer el seguimiento, y Javier le dio el código: PT-2024-0847."

HISTORIA 2: "El Incidente en Recepción" (Nivel: Medio)

"El pasado miércoles 8 de febrero, sobre las 16:45, se produjo un incidente en la recepción del Hospital General. Ana Rodríguez, auxiliar administrativa del turno de tarde, estaba atendiendo a varias personas cuando llegó un señor de unos 60 años, con barba gris y chaqueta azul marino, muy alterado. El hombre, que dijo llamarse Roberto Sánchez, reclamaba de malas maneras porque llevaba esperando desde las 14:30 para una radiografía de rodilla izquierda y aún no le habían llamado. Ana revisó el sistema informático y descubrió que había un error: su cita estaba registrada para el Hospital Central, no el General. Ana intentó explicárselo con calma, pero el señor elevó la voz diciendo que él tenía el papel que ponía claramente Hospital General, planta 2, sala de radiología. Ante la situación, Ana llamó a su supervisora, Carmen López, quien bajó inmediatamente. Carmen revisó el documento del paciente y efectivamente había un error administrativo en el sistema. Para compensar, gestionaron una radiografía urgente ese mismo día a las 17:30 en el Hospital General."

HISTORIA 3: "La Reunión de Proyecto" (Nivel: Medio-Difícil)

"En la reunión de equipo del lunes 20 de noviembre a las 9:00, el director de proyecto Miguel Ángel Torres presentó los resultados del tercer trimestre. Explicó que el proyecto había alcanzado un 73% de completado, superando la previsión del 68%. Sin embargo, identificó tres áreas problemáticas: primero, el módulo de seguridad llevaba un retraso de 12 días debido a problemas con el proveedor italiano TechSecure; segundo, el presupuesto se había excedido en 8.500 euros por licencias de software no previstas; y tercero, dos miembros del equipo, Patricia y Alfonso, habían solicitado cambio a otro proyecto a partir de enero. Como soluciones, propuso contratar a un desarrollador freelance especializado en seguridad por 65 euros la hora durante tres semanas, renegociar el presupuesto con el cliente solicitando una ampliación del 4%, y comenzar inmediatamente el proceso de selección de dos nuevos perfiles: un desarrollador senior y un analista junior. La próxima reunión de seguimiento se fijó para el martes 5 de diciembre a las 15:30 en la sala de reuniones B."

HISTORIA 4: "El Error en el Pedido" (Nivel: Difícil)

"El jueves pasado, Gloria Méndez, jefa de cocina del restaurante La Marisquería del Puerto, descubrió un grave error en el pedido semanal a su proveedor habitual, Pescados Frescos Atlántico S.L. Había solicitado el martes por la mañana 25 kilos de merluza, 15 kilos de rape, 8 kilos de gambas rojas y 12 docenas de ostras para el servicio del fin de semana, cuando esperaban 180 comensales entre viernes y sábado. Sin embargo, cuando llegó el reparto el jueves a las 7:15 de la mañana, el repartidor Sebastián traía 25 kilos de bacalao en lugar de merluza, solo 5 kilos de rape en vez de 15, y faltaban completamente las ostras. En cambio, habían incluido 20 kilos de pulpo que Gloria no había pedido. Inmediatamente llamó al encargado del proveedor, Fernando Ruiz, quien revisó el pedido original y reconoció que había habido una confusión con el pedido del restaurante Casa Gallega, que era muy similar. Fernando se comprometió a enviar un envío urgente antes de las 11:00 con la merluza correcta, los 10 kilos de rape que faltaban y las 12 docenas de ostras, sin coste adicional de transporte. También ofreció un descuento del 15% en la próxima factura como disculpa."

HISTORIA 5: "El Cliente Insatisfecho" (Nivel: Fácil-Medio)

"Ayer martes a las 11:20, Sandra Pérez, del departamento de atención al cliente de Electrodomésticos Comfort, recibió una llamada de la señora Marta Iglesias. La clienta estaba muy disgustada porque la lavadora modelo EcoWash-3000 que había comprado hacía exactamente 18 días estaba dando problemas: no centrifugaba correctamente y hacía un ruido extraño. Marta había pagado 485 euros por la lavadora, que tenía 2 años de garantía. Sandra le explicó que el servicio técnico podía ir a revisarla, pero los próximos huecos disponibles eran el viernes por la mañana entre las 10:00 y las 13:00, o el lunes siguiente por la tarde de 16:00 a 19:00. Marta respondió que el viernes le venía mal porque trabaja, así que reservó la cita para el lunes. Sandra le tomó los datos: calle Alameda número 47, tercero izquierda, código postal 28015, y teléfono de contacto 678-234-567. Le dio el número de referencia de la incidencia: INC-2024-3421, y le explicó que el técnico, probablemente sería David o Luis, llamaría 30 minutos antes de llegar."

