

CONVOCATORIA	CL2024M
PLAZA/PUESTO	Auxiliar de atención al público – C2
TIPO	Tercer ejercicio – Supuesto práctico
FECHA	27/03/2025

PROCESO SELECTIVO: UNA PLAZA DE AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL MUSEO (CL2024M)
TERCER EJERCICIO – Supuesto práctico

A partir de los siguientes supuestos, que se podrían dar en el desempeño de la función de Auxiliar de Atención al público en la recepción del Edificio Castelao del Museo de Pontevedra, da respuesta a las siguientes preguntas y situaciones.

1. ¿Cuáles serían las primeras palabras que emplearías para recibir a una persona que entra en el Museo y se dirige al mostrador de recepción?
2. ¿Cuál será la atención telefónica con carácter general en la recepción del Museo?
3. Aunque la colección del Museo de Pontevedra es muy amplia y, según el público, puede haber diferentes puntos de interés, ¿Qué partes u obras esenciales de la colección en su conjunto le indicarías a una persona española, no gallega, (o extranjera que se dirige a ti en inglés o francés) que lo visita por primera vez?
4. Si una familia con niños y niñas pequeños de entre cinco y diez años quiere visitar el Museo y pide orientación para visitar aquella sección o secciones más adaptadas a los/as menores por su interactividad, pedagogía o vistosidad, ¿Qué le propondrías?
5. Una persona solicita información sobre los fondos que el Museo de Pontevedra tiene en relación a la figura de Francisco de Goya. ¿Qué orientaciones le darías?
6. Un grupo escolar que tenía la visita concertada con el departamento de Educación del Museo llega media hora antes de lo previsto. ¿Cómo procederías?
7. Un investigador se acerca por error al Edificio Castelao creyendo que allí se encuentra la Sala de investigación y la Biblioteca del Museo. ¿Qué le dirías?
8. Tras finalizar su visita a una exposición temporal del Museo, una persona solicita hacer una sugerencia sobre la misma a la Dirección del Museo. ¿Qué opción u opciones le darías para proceder correctamente?
9. En el supuesto de que alguien quiera hacer una reclamación formal siguiendo el procedimiento administrativo general de la Diputación, ¿Cuál sería la vía adecuada y como se la indicarías?

10. Si una pareja de valencianos quiere visitar expresamente la sala dedicada a la pintura de Joaquín Sorolla y de su círculo, ¿A qué planta y sala los enviarías?
11. Un grupo de personas de una asociación cultural de Galicia tiene especial interés en visitar las salas dedicadas a Castelao y a los Renovadores del arte gallego de preguerra. ¿Qué información concreta le darías?
12. Si un grupo de personas extranjeras pregunta se tenemos obra expuesta de Picasso, Dalí y Miró. ¿Qué le contestarías?
13. A una persona en silla de ruedas, ¿Qué indicaciones le darías para facilitar su visita al Museo?
14. Si una persona solicita información sobre alguna de las actividades (talleres, conciertos, encuentros, visitas guiadas...) que se están llevando a cabo en el Museo, ¿Qué le dirías?
15. Una investigadora del arte gótico pregunta sobre el retablo de San Martiño que forma parte de la colección del Museo. Su intención es poder verlo y, además, poder hacer una serie de consultas con la persona o técnico/a responsable de dicha obra. ¿Qué información le facilitarías y con qué área o sección del Museo deberías ponerla en contacto?
16. Una persona que está realizando un estudio sobre piezas romanas excepcionales, solicita poder ver el vaso *millefiori* que se expone en el Edificio Sarmiento. ¿En qué planta y en qué sala le indicarías que está expuesto?
17. Si en el mes de diciembre alguien pregunta el horario para visitar las Ruinas de Santo Domingo, ¿Cuál sería tu respuesta?
18. Alguien solicita la compra de un catálogo que no se encuentra en el listado actual de publicaciones en venta. ¿Con qué departamento harías la consulta pertinente?
19. Una persona quiere saber cuál es la vía administrativa adecuada para hacer algún tipo de trámite con la Diputación, como por ejemplo solicitar las ayudas del programa cultural "Conoce el Museo de Pontevedra". ¿Cuál sería la información correcta que habría que facilitarle?
20. Si alguien se muestra molesto y adopta una actitud ofensiva y desagradable, ¿cuál es la manera correcta de darles respuesta y de actuar?
21. ¿Qué precio le indicarías al público que tiene el uso de las taquillas del Museo que se sitúan en la entrada?

22. Si un grupo de personas ciegas quieren acceder al Museo y pregunta en qué lugar se encuentran las réplicas de obras que se pueden tocar. ¿A qué sala o salas los enviarías?