



PRUEBAS SELECTIVAS

**AUXILIAR DE SERVICIOS SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**CUESTIONARIO TEST MODELO A
PARTE PRÁCTICA**

27 de mayo de 2023



Acude al Centro de Servicios Sociales (CSS) Maribel, de 58 años, soltera, empadronada en Madrid y con una discapacidad del 33% reconocida por la Comunidad de Madrid. Se encuentra nerviosa y angustiada porque acaba de recibir una notificación del juzgado con una citación para un juicio por el impago de la hipoteca. Viene acompañada de su vecina Dolores de 73 años. Llevan más de 20 años siendo vecinas y se consideran “la única familia que tienen” aunque no sea consanguínea. Es la primera vez que ambas acuden al CSS.

Al llegar al mostrador, Maribel le dice al Auxiliar de Servicios Sociales:

“No puedo más, acabo de recibir esta carta, pero no tengo ingresos y si pierdo mi casa no tengo a donde ir. Yo he hecho todo lo que he podido, pero desde que mi empresa me despidió todo me ha ido mal. Y ahora, tal y como están las cosas y a mi edad, pues ya no me contratan en ningún sitio. Los del SEPE me han dicho que venga aquí que he agotado todas las prestaciones y que no he cotizado lo suficiente por lo que no puedo solicitar nada más con ellos. Menos mal que tengo a mi vecina Dolores que es la que me ayuda y me da de comer”.

Ante esta situación, responda a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se realizará la recepción y acogida por parte del/la Auxiliar de Servicios Sociales?:

- a) Tranquilizando la angustia de Maribel indicándole que no se preocupe que desde el CSS se va a solucionar su problema.
- b) De una manera cordial y amable, escuchando la situación planteada con una actitud empática.
- c) Realizando varias preguntas para generar un clima de confianza, dando su opinión y motivando a Maribel para reducir su angustia.



2. Después de realizar la acogida y escuchar la demanda de Maribel, ¿cuál es el siguiente paso que realizará el/la Auxiliar de Servicios Sociales según el protocolo para la recepción de usuarios de los Centros de Servicios Sociales (CSS)?:

- a) Realizar una valoración en base a esa demanda planteada y asesorar a Maribel de lo que tiene que realizar.
- b) Discriminar si el caso de Maribel es un caso susceptible o no de atención en el CSS.
- c) Tendría que dar cita a Maribel con la Unidad de Trabajo Social (UTS) que corresponda, ya que el siguiente paso es canalizar a los usuarios.

3. La demanda que indica Maribel, ¿se considera un supuesto de urgencia según la Carta de Servicios de los CSS?:

- a) No.
- b) Sí, ya que Maribel tiene una pérdida inminente de alojamiento / vivienda y es una situación desconocida por los Servicios Sociales.
- c) Sí, ya que Maribel se encuentra en una situación de desprotección social.

4. El/la Auxiliar de Servicios Sociales, tras comprobar que efectivamente es la primera vez que Maribel acude al CSS y atendiendo a la instrucción 1/2018 sobre la organización de la atención en los CSS del Ayuntamiento de Madrid, ¿a qué Unidad de Trabajo Social (UTS) avisaría para atender la urgencia?:

- a) A la UTS de Primera Atención (PA), ya que es un caso nuevo.
- b) A la UTS de Zona ya que es un caso que requiere de seguimiento.
- c) No avisaría a ninguna UTS, ya que no es un supuesto de urgencia. Pero sí le gestionaría una cita a Maribel tanto con la UTS de PA como con el SOJ.



5. ¿Sobre qué Servicio Social municipal le podría facilitar información el/la Auxiliar de Servicios Sociales a Maribel?:

- a) El/la Auxiliar de Servicios Sociales no tiene entre sus funciones proporcionar información sobre otros Servicios Sociales municipales.
- b) Sobre el Servicio de Intermediación Hipotecaria del Ayuntamiento de Madrid que es de acceso directo mediante cita previa.
- c) Sobre el SAREB ya que es el servicio gratuito del Ayuntamiento de Madrid de asesoramiento e intermediación con las entidades bancarias.

6. Dolores, la vecina de Maribel, acude a realizar actividades al Centro Municipal de Mayores cercano a su domicilio (CMM) y le ha indicado a su vecina Maribel que se haga la tarjeta para ir con ella a las actividades y así se distrae y se mantiene activa. ¿Podría solicitar Maribel la Tarjeta Madrid Mayor de los CMM?:

- a) No, porque Maribel no cumple con los requisitos para solicitar la Tarjeta Madrid Mayor.
- b) Sí, ya que Maribel está empadronada y tiene más de 55 años.
- c) Sí, ya que Maribel está empadronada y aunque sea para mayores de 65 años hay una excepción para las personas que tienen la discapacidad reconocida y Maribel tiene un 33% de discapacidad valorada por Comunidad de Madrid.

7. Dolores, comenta que ella quiere una cita con el Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) porque ha tenido un problema con la factura de la luz. ¿Podría darle el/la Auxiliar de Servicios Sociales cita con ese servicio?:

- a) No, porque no es usuaria de los CSS y es una condición obligatoria para poder citar con ese servicio.
- b) Sí, porque es usuaria de los CMM.
- c) No, porque las citas con ese servicio las gestiona directamente el Colegio de Abogados de Madrid y tiene que pedir cita en el propio Colegio de Abogados.



8. Dolores también pide una cita con el/la Trabajador/a Social porque quiere pedir el Bono Social Eléctrico. ¿Qué hace el/la Auxiliar de Servicios Sociales?:

- a) Genera cita con la UTS de PA porque Dolores es nueva en el CSS y para solicitar el Bono Social Eléctrico es obligatorio el informe de derivación y valoración de el/la Trabajador/a Social.
- b) Orienta a Dolores a contactar con su comercializadora de referencia ya que son ellos los que le tienen que informar de cómo realizar la solicitud.
- c) Genera cita con la UTS del Programa de Inclusión es el que se encarga de hacer los informes de valoración del Bono Social Eléctrico.

Valoradas las necesidades sociales por parte de la UTS correspondiente, Maribel es orientada por parte del/la Trabajador/a Social a solicitar el Ingreso Mínimo Vital (IMV) y la Tarjeta Familia (TF). Al salir de la cita no recuerda lo que el/la Trabajador/a Social le ha explicado y a las dos horas vuelve al CSS.

9. Acude al mostrador, indicando que esta mañana ha estado en la cita con el/la Trabajador/a Social pero que no recuerda la documentación que le ha indicado sobre la TF ni a dónde tenía que ir a pedir el IMV, ¿qué hace el/la Auxiliar de Servicios Sociales?:

- a) Vuelve a generar una cita a Maribel con la TS para que le aclare las dudas sobre lo que le ha indicado.
- b) Ayuda a Maribel a tramitar ambas prestaciones ya que una de sus funciones es el apoyo en la gestión y tramitación de solicitudes de los usuarios.
- c) Aclara las dudas a Maribel sobre la documentación a aportar para la gestión de la TF y le facilita la información de la Oficina de Información de Prestaciones del Ayuntamiento de Madrid para que le ayuden a tramitar el IMV.



Trascurrido un tiempo, Maribel vuelve al mostrador del CSS. Se muestra muy angustiada porque su vecina Dolores ha empezado a tener dificultades físicas asociadas a la edad e indica que hace un año que está muy torpe. Prueba de ello es que hace diez días tuvo una caída en la que se fracturó la cadera, le han operado y en el hospital le han indicado que en dos días le darán el alta. Dolores carece de recursos familiares, sólo cobra una Pensión No Contributiva y aunque Maribel le ayuda en todo lo que puede se ve incapaz de movilizarla para asearle y vestirle sin causarle daño tras la rotura de cadera.

10. La demanda que indica Maribel, ¿se considera un supuesto de urgencia según el protocolo de Atención de Urgencias?:

- a) No, ya que Dolores cuenta con el apoyo de Maribel. Se tendría que dar cita con la TS.
- b) Sí, ya que Dolores se encuentra en una situación de desprotección sociofamiliar derivada de una Emergencia (la caída) y carece de apoyo familiar y escasez de recursos económicos.
- c) Sí, ya que Dolores se encuentra en una situación de desprotección social relacionada con problemas de salud con falta de autonomía personal, sin apoyo familiar suficiente y escasez de recursos económicos.

11. El/la Auxiliar de Servicios Sociales, comprueba en CIVIS los datos de Dolores, está en PA por lo que no tiene expediente activo en la UTS de Zona. Atendiendo a la instrucción 1/2018 sobre la organización de la atención en los CSS del Ayuntamiento de Madrid, ¿a qué UTS Social avisaría para atender la urgencia?:

- a) A la UTS de Primera Atención.
- b) A la UTS de Zona ya que es un caso que requiere de seguimiento.
- c) No avisaría a ninguna UTS, ya que no es un supuesto de urgencia. Pero sí gestionaría una cita a Dolores con la UTS de Primera Atención.



12. ¿Es competencia del/la Auxiliar de Servicios Sociales decidir qué tipo de recurso es el más adecuado ante la situación de Dolores?:

- a) No.
- b) Sí, es el encargado de realizar la primera valoración y decidir y gestionar las prestaciones necesarias.
- c) Sí, es la persona que determina de forma transitoria el recurso más idóneo para Dolores, hasta que Dolores sea atendida por la UTS.

Miércoles, 3 de noviembre de 2022, 10 de la mañana. Acuden al centro Municipal de Acogida san isidro (CASI) Walter de 43 años y Javier de 48 años, llevan dos días durmiendo en la calle. Hace tres años estuvieron en el CASI pero decidieron irse a Barcelona a trabajar; al final se les acabó el trabajo y han estado en un albergue de Barcelona. Vinieron de Perú hace 5 años. No tienen apoyos familiares.

13. La solicitud de plaza por parte de Walter y Javier en los Centros de Atención a Personas Sin Hogar no puede realizarse:

- a) A través del teléfono 112 (24 Horas).
- b) Presencialmente en la Central del Samur Social 24 horas.
- c) Centro Abierto "La Rosa".

14. ¿Cuál es el acceso a la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar por donde Walter y Javier llegan al recurso más adecuado según sus necesidades y perfil?:

- a) Puerta Única de Entrada.
- b) Red de Centros de la Comunidad de Madrid.
- c) Albergue San Juan de Dios.



15. En la entrevista con el/la Trabajador/a Social, Javier comenta que tiene su NIE caducado y no sabe lo que tiene que hacer para renovarlo y donde. ¿Qué profesional le acompañara a hacer esta gestión?:

- a) El/a Auxiliar de Enfermería.
- b) El/a Auxiliar de Servicios Sociales.
- c) Los/as Auxiliares de Servicios Sociales solo hacen acompañamientos a centros sanitarios.

16. ¿El Programa de Actividades Socioeducativas del Centro, donde colaboran los/as Auxiliares de Servicios sociales, posibilitará el desarrollo de un Plan de intervención Comunitaria?:

- a) Eso no está contemplado.
- b) Si, está dentro del programa de cuidados básicos de salud.
- c) Se plantea realizar un proyecto de actuación en el medio vecinal cercano al centro.

17. ¿Quiénes son los profesionales encargados de supervisar las citas médicas de Javier?:

- a) Los/as Auxiliares de Servicios Sociales.
- b) El equipo sanitario.
- c) Los/as trabajadores/as sociales.



18. Walter y Javier quieren participar en las actividades de dinamización del Centro, (fiestas de San Isidro, fiestas de Navidad, etc.). ¿Los/as Auxiliares de Servicios Sociales colaboran y participan en labores de apoyo socioeducativo y ocupacional?:

- a) No, es una función del Personal de Oficinas de Servicios Internos (POSI).
- b) Solo es una función del/a Enfermero/a.
- c) Si, está dentro de sus funciones.

19. Walter comenta al Auxiliar de Servicios Sociales del turno de tarde, que ha encontrado un trabajo, pero sale a las 23:00 horas y necesita un permiso para poder llegar a partir de las 23:30 horas al centro. ¿Entre las funciones de los/as Auxiliares de Servicios Sociales se contempla otorgar este tipo de permisos?:

- a) Sí, siempre que están de acuerdo los/as Auxiliares de Servicios Sociales del turno de la noche, que controlan la entrada.
- b) No, es una función de la terapeuta ocupacional.
- c) No es función de los/as Auxiliares de Servicios Sociales.

20. ¿Qué profesional de referencia fue el/la que diseñó junto con Javier la intervención social?:

- a) El/la Trabajador/a Social.
- b) Los/as Auxiliares de Servicios Sociales.
- c) El/la Trabajador/a Social en coordinación con el resto del equipo técnico.