



**PRUEBAS SELECTIVAS**  
**LLAMAMIENTO EXTRAORDINARIO**

**AUXILIAR DE SERVICIOS SOCIALES**  
**AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**CUESTIONARIO TEST MODELO B**  
**PARTE PRÁCTICA**

**11 de julio de 2023**



Acude al Centro de Servicios Sociales de distrito por primera vez Luisa, de 80 años, vive con su marido José de 89 años, ambos vecinos del barrio y empadronados en Madrid. Luisa refiere que, tanto su marido como ella, empiezan a tener ciertas limitaciones en su autonomía. Tienen tres hijos que acuden a menudo para apoyar en las tareas domiciliarias. Luisa quiere información y orientación sobre apoyos para su situación ya que hasta ahora no han necesitado ningún servicio, pero dice que es urgente que les apoyen.

Ante esta situación, responda a las siguientes preguntas:

**1. Ante la situación planteada, el/la Auxiliar de Servicios Sociales en primer lugar procederá a:**

- a) A buscar en la base de datos de CIVIS a los usuarios.
- b) A dar de alta a los usuarios en la base de datos de CIVIS.
- c) A discriminar el tipo de demanda que plantea el usuario, determinando si es susceptible de ser atendida.

**2. Una vez creados los expedientes en la base de datos de CIVIS, el/la Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Realizará una valoración de la situación.
- b) Discriminará si se trata o no de un supuesto de urgencia.
- c) Facilitará una cita con la Unidad de Trabajo Social.

**3. ¿Con que Unidad de Trabajo Social facilitará la cita el/la Auxiliar de Servicios Sociales?:**

- a) Con la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención.
- b) Con la Unidad de Trabajo Social de Zona.
- c) Al tratarse de una urgencia les atenderán de inmediato.



**4. Luisa le solicita al Auxiliar de Servicios Sociales información sobre los servicios que puede solicitar, así como de los requisitos necesarios para acceder y las aportaciones económicas:**

- a) El/la Auxiliar de Servicios Sociales no facilita información en estos casos y le remite a la Unidad de Trabajo Social.
- b) El/la Auxiliar de Servicios Sociales le aclara todas sus dudas.
- c) El/la Auxiliar de Servicios Sociales le facilita solamente información que no requiera una valoración técnica.

**A finales del mes de enero, acude muy nerviosa al CSS de distrito Teresa con sus dos hijos menores, vecinos del barrio y empadronados en Madrid. Refiere que quiere hablar con su Trabajador/a Social de Referencia ya que han sufrido un incendio en su vivienda de madrugada y lo han perdido todo. Está cobrando la Renta Mínima de Inserción y no tiene dinero para pagar un alojamiento temporal. El/la Auxiliar de Servicios Sociales verifica que hay un expediente activo en la base de datos de CIVIS.**

Ante esta situación, responda a las siguientes preguntas:

**5. Una vez localizado el expediente en CIVIS, el/la Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Discrimina que se trata de un supuesto de urgencia.
- b) Le facilita información de la Campaña del Frío y una cita con su Trabajador/a Social de Referencia.
- c) Le facilita una cita con su Trabajador/a Social de Referencia.

**6. ¿Con qué Unidad de Trabajo Social canalizará la demanda el/la Auxiliar de Servicios Sociales?**

- a) Con la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención.
- b) Con la Unidad de Trabajo Social de Zona.
- c) Se deriva al Samur Social para alojamiento alternativo.



**7. Teresa comienza a encontrarse muy angustiada y nerviosa por su situación. El/la Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Intenta tranquilizar a Teresa y contener la situación.
- b) Avisa a una ambulancia.
- c) Avisa a la dirección del CSS para seguir sus indicaciones.

**Acude al CSS de distrito Juan Carlos de 40 años, vecino del barrio y empadronado en Madrid. Refiere que actualmente no tiene trabajo y quiere solicitar alguna prestación económica. Anteriormente estuvo cobrando la Renta Mínima de Inserción, pero hace ya un par de años que dejó de cobrarla porque encontró un empleo y no ha vuelto a solicitar nada más. Quiere hablar con el Trabajador/a Social que le atendió la última vez. Además, nos comenta que ha recibido una multa de estacionamiento y quiere saber cómo recurrir. El/la Auxiliar de Servicios Sociales verifica que Juan Carlos está dado de alta en la base de datos de CIVIS.**

Ante esta situación, responda a las siguientes preguntas:

**8. ¿Con que Unidad de Trabajo Social facilitará la cita el/la Auxiliar de Servicios Sociales?**

- a) Con la Unidad de Trabajo Social que atendió a Juan Carlos la última vez.
- b) Con la Unidad de Trabajo Social de Zona.
- c) Con la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención.

**9. Juan Carlos ya tiene su cita para la próxima semana, pero quiere que se le informe más a fondo antes de la cita sobre el tipo de prestaciones no municipales que existen y como tramitarlas, el/la Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Le informa pormenorizadamente sobre el Ingreso Mínimo Vital.
- b) Le remite a su cita con la Unidad de Trabajo Social.
- c) Le facilita los datos para contactar con la Oficina de Información de Prestaciones.



**10. Respecto al tema de la multa de estacionamiento que nos comenta Juan Carlos, el/la Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Le remite a su cita con la Unidad de Trabajo Social.
- b) Le facilita una cita con el Servicio de Orientación Jurídica.
- c) Le facilita los datos para contactar con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

**Son las 10:30 horas de la mañana del miércoles 18 de enero. Acude al Centro de Acogida San Isidro Catalina de 56 años, hace una semana que llegó a Madrid desde Valencia y desde entonces está durmiendo en la calle y quiere ver si puede alojarse en el centro. No tiene ningún tipo de apoyo en Madrid, pero vino en busca de trabajo ya que su situación en Valencia tampoco era buena. Catalina tiene una discapacidad del 59 % y a causa de esta tiene limitaciones para mover su brazo derecho.**

Ante esta situación, responda a las siguientes preguntas:

**11. Ante la situación planteada el/la Auxiliar de Servicios Sociales que se encuentra en la recepción del centro, en primer lugar, procederá a:**

- a) Solicitar documentación a Catalina para realizar el ingreso en el centro.
- b) Canalizar la demanda de Catalina con la Puerta Única de Entrada, ubicada en el propio centro.
- c) Canalizar la demanda de Catalina con la Puerta Única de Entrada, llamando por teléfono a la Central de Samur Social.

**12. Catalina ya cuenta con plaza disponible en el centro. Porta una maleta y tres bolsas grandes con sus pertenencias. El/la Auxiliar de Servicios Sociales en este caso:**

- a) Acompaña a Catalina al servicio de consigna y con su colaboración realizan una revisión de sus pertenencias.
- b) Le indica a Catalina donde se encuentra el servicio de consigna para que realice una selección de sus pertenencias.
- c) Acompaña a Catalina a su habitación para que guarde sus pertenencias en la taquilla.



**13. Catalina refiere sentirse muy incómoda porque desde que llegó a Madrid no ha podido asearse. En este caso el/ la Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Informa a Catalina de los horarios disponibles para acceder a las duchas de los dormitorios.
- b) Facilita útiles de aseo a Catalina y le indica dónde se encuentran las duchas que están abiertas.
- c) Facilita útiles de aseo y acompaña a Catalina hasta las duchas, apoyándola si fuera necesario en las tareas de aseo.

**14. El/la Auxiliar de Servicios Sociales después de acompañar a Catalina a su dormitorio e informar de las normas, horarios y servicios del Centro:**

- a) Acompaña a Catalina a dar un paseo para conocer los alrededores del centro hasta la hora de la comida.
- b) Acompaña a Catalina a dar un paseo por el centro para que se oriente y si es posible le presenta a sus compañeras de habitación.
- c) Invita a Catalina a que se quede en su habitación descansando hasta la hora de la comida ya que no ha descansado nada estos días.

**15. Es la hora de la comida y Catalina acude al comedor. En este caso, es una tarea del/a Auxiliar de Servicios Sociales:**

- a) Asignar a Catalina un sitio en el comedor.
- b) Acompañar a Catalina al comedor y prestarle apoyo si lo necesita.
- c) Ambas respuestas son correctas.

**16. El/la Auxiliar de Servicios Sociales que ha estado acompañando a Catalina antes de finalizar su turno:**

- a) Trasmite al turno entrante, durante el relevo, aquellos aspectos que son más críticos para facilitar la continuidad de la intervención.
- b) Reflejar en el Libro de Actas o de Incidencias los aspectos más relevantes observados.
- c) Ambas respuestas son correctas.



**17. Unos días más tarde Catalina le comunica al Auxiliar de Servicios Sociales sus dudas sobre abandonar el centro, ya que dice sentirse fuera de lugar allí. En esta situación ¿cómo reaccionará el/la Auxiliar de Servicios Sociales?:**

- a) Realiza una derivación al Equipo Técnico para que traten el asunto con Catalina.
- b) Escucha las razones de Catalina y trata de promover en ella un estado de confianza y seguridad.
- c) Le indica a Catalina que se trata de una decisión personal.

**18. Catalina le dice al Auxiliar de Servicios Sociales que tiene que acudir a una cita en la Seguridad Social y necesita que la acompañen:**

- a) El/la Auxiliar de Servicios Sociales no puede realizar acompañamientos fuera del centro.
- b) El/la Auxiliar de Servicios Sociales acompaña a Catalina por indicación del Equipo Técnico.
- c) Los acompañamientos son una función exclusiva de los Educadores Sociales del centro.

**19. El/la Auxiliar de Servicios Sociales que se encuentra en el patio presencia una discusión entre dos usuarios/as del centro ¿cómo reaccionará el/la Auxiliar de Servicios Sociales?**

- a) Avisa al personal de seguridad para que intervenga.
- b) Avisa al Trabajador/a Social de ambos usuarios para que medie.
- c) Apercibe verbalmente a ambos usuarios recordando las normas del centro.

**20. Son las 20:30 horas de un jueves. Un/a usuario/a del centro se acerca a la recepción y solicita al Auxiliar de Servicios Sociales volver a salir del centro para dar un paseo ¿cómo reaccionará el/la Auxiliar de Servicios Sociales?:**

- a) Los/as usuarios/as podrán salir las ocasiones que lo deseen del centro con el único requerimiento de comunicar la salida en la Recepción del centro.
- b) Solo se prohibirá una nueva salida en aquellos casos en los que el/la usuario/a ha regresado de su primera salida con síntomas muy evidentes de haber consumido sustancias tóxicas.
- c) Ambas respuestas son correctas.