

# Hoja informativa sobre la asistencia social



**Ciudad de Berna**

Dirección de  
Seguridad Social

## Información general

### Su entidad municipal toma prevenciones

Tal y como está establecido en la Ley de Asistencia y Protección del Cantón de Berna, la entidad municipal deberá encargarse de que quede garantizada la seguridad social de sus ciudadanos y ciudadanas. Las entidades municipales tienen la función de eliminar las causas de graves problemas sociales así como de prevenir el inminente peligro de pobreza. En la ciudad de Berna, la Dirección de Seguridad Social (DSO) es la competente para todas las cuestiones que caigan dentro del ámbito de la Asistencia Social.

### El Servicio Social: asesoramiento y ayuda – gratuito y competente

En el caso de que Vd. y sus miembros de familia se encuentren en una situación crítica, ya sea financiera o social, tendrá el derecho de acudir a la ayuda del Servicio Social. La condición al respecto es que Vd. esté domiciliado en la ciudad de Berna (extranjeras y extranjeros con documentación B y C). Las prestaciones del Servicio Social se rendirán en tanto que no estén a disposición otras medidas auxiliares.

### ¿De que forma puede ayudar el Servicio Social?

La ayuda que se le preste, debe corresponder a su situación personal, social y financiera. El objetivo de las prestaciones sociales es de orientarle sobre nuevos caminos hacia su independencia personal y financiera y de ayudarle al respecto. En el caso de que su situación económica no vaya mejorando dentro de un plazo de tiempo conveniente, recibirá apoyo financiero por parte del Servicio Social de acuerdo con las órdenes directrices de la Conferencia Suiza de las Instituciones de Asistencia Social (SKOS).

### Las prestaciones del Servicio Social comprenden:

#### Informaciones y mediaciones

Los asistentes sociales o las asistentes sociales le prestarán ayuda en el trato con otras autoridades como p.ej. con la Caja de Compensación, Administración Fiscal etc. Además, proporcionan contactos con otras instituciones como órganos asesores, parroquias, médicos, etc.

#### Asesoramiento y conversaciones

Los asistentes sociales o las asistentes sociales le ofrecerán un asesoramiento

con respecto a sus dificultades personales, financieras y legales en general.

### **Subvención financiera**

Si se han agotado todas las demás fuentes de recursos (como p.ej. seguros, patrono, caja de subsidio por desempleo, capital) tiene la posibilidad de recurrir a las prestaciones de la Asistencia Social. La cuantía de las prestaciones asistenciales se calculará de tal manera que Vd. pueda cubrir sus gastos corrientes de mantenimiento. Para este efecto se tendrá en cuenta el número de personas que vivan en el mismo hogar. Para poder calcular las prestaciones, se confeccionará un presupuesto subsidiario, en el cual se compararán todos sus ingresos con sus gastos obligatorios. La Asistencia Social sin embargo, no podrá hacerse cargo de deudas que existan ya de antemano.

En caso de que sus padres o sus hijos vivan en buenas condiciones financieras, existe la posibilidad de reclamar un subsidio financiero a cargo de los familiares. La obligación de subsidio financiero por parte de los familiares según el Art. 328 ZGB (Código civil) se comprobará en cualquier caso. Bajo determinadas condiciones, las prestaciones de asistencia social están sujetas a la obligación de restitución en correspondencia a la Ley de Asistencia y Protección. La restitución ten-

drá carácter obligatorio, si posteriormente se pagan prestaciones de la seguridad social, si Vd. mismo es culpable por imprudencia de su situación precaria, si llega a conseguir ingresos extraordinarios como herencias o premios de lotería o si se vuelve a situar en buenas condiciones financieras, después de haberse desprendido de la asistencia social.

### ***¿Qua es lo que le corresponde? (Sus derechos)***

#### **Asesoramiento gratuito**

El Servicio Social le asesorará gratuitamente. Le ayudará a defender sus derechos y sus pretensiones frente a organismos oficiales, instituciones, patronos etc.

#### **Confidencialidad absoluta y salvaguardía de los derechos constitucionales**

El Servicio Social acordará con Vd. un término para una conversación dentro de un plazo conveniente y además, se ocupará de las aclaraciones necesarias. Todas las declaraciones que Vd. haga serán tratadas con la máxima discreción. Los asistentes sociales o las asistentes sociales están sujetos al secreto profesional y no deberán intervenir en sus derechos constitucionales (como p.ej. libertad de establecimiento).

# Hoja informativa sobre la asistencia social

raciones que Vd. haga serán tratadas con la máxima discreción. Los asistentes sociales o las asistentes sociales están sujetos al secreto profesional y no deberán intervenir en sus derechos constitucionales (como p.ej. libertad de establecimiento).

## **Respuesta por escrito y derecho de recurso**

En el caso de que llegue a denegarse su solicitud de subsidio, recibirá una comunicación por escrito con una instrucción de derechos adjunta. Si durante el tiempo de subsidio se recortan o se suspenden las prestaciones concedidas o si se reclama una restitución de las mismas sin que se perfeccionara un acuerdo por escrito, recibirá una orden formal con una instrucción de derechos adjunta.

## **¿Que se espera de Vd.? (Sus obligaciones)**

### **Iniciativa propia y responsabilidad propia**

Vd. tiene la obligación de poner todo su empeño en mejorar su situación personal y financiera.

Uno de los objetivos más centrales de la Asistencia Social es la reintegración en la actividad profesional. Con ello se intenta evitar que la exclusión del proceso de trabajo se vuelva crónica. Reducir el miedo, apoyar la reintegración y facilitar una actividad profesional para asegurar la subsistencia estos son los objetivos que solamente podremos realizar, si Vd. mismo trae la necesaria iniciativa propia.

Seguirá asumiendo la responsabilidad de resolver Vd. mismo sus asuntos personales. La ayuda que presta el Servicio Social comenzará en el momento que Vd. mismo ya no sea capaz de defender sus intereses o ya no esté en condiciones de corresponder a sus obligaciones.

### **Sinceridad, franqueza y disposición a cooperación**

El Servicio Social solamente podrá cooperar eficazmente con Vd., si las declaraciones necesarias sobre sus condiciones personales y financieras las hace de manera inmediata y conforme a la verdad. Si se niega a cooperar con nosotros para aclarar su necesidad, está claro que no se podrá tramitar su petición. Si se calla ciertos hechos o si hace declaraciones falsas con el objetivo de recibir asistencia social, sig-

# Hoja informativa sobre la asistencia social

nifica que incurrirá en un delito. En tal caso deberá restituir las prestaciones que halla recibido de manera ilegítima.

## ¿Dudas o disgustos?

Los asistentes sociales o las asistentes sociales le harán preguntas de carácter muy personal, con el objetivo de poder entender correctamente su situación y calcularla debidamente. Vd. tiene la obligación de hacer estas declaraciones. Para el caso de que Vd. no esté conforme con el método de trabajo del asistente social o de la asistente social, deberá intentar aclarar este problema directamente en una conversación abierta. Sostener una conversación franca ayuda a superar alguna que otra dificultad. Para el caso de que esto no fuese posible, podrá acudir a la dirección de la asistencia social y exigir una conversación que aclare la situación. En el marco del servicio social no se aceptara ningún tipo de violencia, ya sea de naturaleza física, verbal o a título de amenaza. En tales supuestos se avisará a la policía.

Vd. tendrá el derecho de reclamar la examinación de su expediente. Diríjase a su asistente social y comuníquese su deseo de examinar su expediente.

## Direcciones/números de teléfono y fax

Servicio Social de Berna  
Predigergasse 10, 3011 Berna  
Tel. 031 321 60 27  
Fax 031 321 72 54

## Horario de atención (admisión al edificio)

Lunes a miércoles	08.30 – 11.30 horas 14.00 – 17.00 horas
Jueves	14.00 – 17.00 horas
Viernes	08.30 – 11.30 horas 14.00 – 16.00 horas

### Caja

Lunes a miércoles y viernes	08.30 – 11.30 horas
-----------------------------	---------------------

## Horario para nuevas inscripciones

Lunes a jueves	14.00 – 16.30 horas
Viernes	14.00 – 15.30 horas

# Hoja informativa sobre la ayuda social



**Stadt Bern**

Direktion für Bildung  
Soziales und Sport

## **Información general**

La Ciudad de Berna aumenta sus actividades de control en el ámbito de los servicios sociales para desvirtuar la sospecha general contra personas que reciben ayuda social, prevenir casos de abuso y combatirlos respectivamente, descargar el trabajo social y con ello, consolidar la reputación de la ayuda social. Con fecha del 1o de junio de 2008 se establecerán una oficina de revisión social y una inspección social dentro del servicio social. Trabajadoras y trabajadores sociales con formación profesional y conocimientos específicos ejercerán las funciones.

## **Oficina de revisión social**

Este organismo no tendrá contacto directo alguno con las clientas y los clientes. Se encargará de comprobar los informes de ayuda social y de asesorar el trabajo social, principalmente en casos de sospecha, pero también en caso de situaciones financieras difíciles. Según el resultado del esclarecimiento podrá presentarse una denuncia.

## **Inspección social**

Las inspectoras y los inspectores sociales realizarán esclarecimientos. Entrarán en acción si surgen motivos de sospecha, por ejemplo en caso de sospecha de trabajo clandestino, o para controlar la situación doméstica detallada. Establecerán un contacto directo con las clientas y los clientes. Está previsto realizar visitas in situ (visitas a domicilio) con el objetivo de esclarecer los hechos. Estas visitas podrán realizarse con o sin previa notificación. La inspección social no dispone de competencias policiales. Si la persona subsidiada se niega a permitir la entrada en la vivienda, no podrá forzarse el acceso. Según el resultado del esclarecimiento podrá presentarse una denuncia. Pero si la visita a domicilio resultara imprescindible para esclarecer algún requisito para recibir prestaciones, puede que una actitud negativa conlleve desventajas para la persona correspondiente, incluso la denegación de la prestación.

Para más preguntas diríjase a su trabajador/a social.