



Stadt Bern



Dirección de educación  
asuntos sociales y deporte

Servicio social

# Boletín informativo sobre la asistencia social



## **Información general**

---

### **Su municipio previene**

La ley de asistencia social del cantón de Berna estipula que los municipios deben garantizar la seguridad social de sus habitantes. En este contexto, su cometido se centra en evitar las causas que dan lugar a graves problemas sociales y de eliminar la amenaza de pobreza. En la ciudad de Berna la Dirección de educación, asuntos sociales y deporte (BSS, por sus siglas en alemán) es responsable de todos los asuntos relacionados con el servicio social.

### **El servicio social: asesoramiento y asistencia – gratuito y competente**

Si usted y los miembros de su familia se ven envueltos en una complicada situación económica o social, pueden solicitar la asistencia del servicio social. Para ello es condicionante que resida en la ciudad de Berna. Usted podrá beneficiarse de las prestaciones del servicio social siempre y cuando no existan otras alternativas de asistencia.

### **¿En qué consiste la asistencia del servicio social?**

La asistencia del servicio social debe responderse con su situación personal, social y económica, y su objetivo se centra en ofrecerle opciones que le permitan vivir con autonomía personal y económica. La ayuda económica se ajusta a las directrices de la Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS).

## **¿Qué prestaciones ofrece el servicio social?**

### **Informaciones y tramitaciones**

Los trabajadores y trabajadoras sociales le asisten en sus relaciones con las autoridades, (p.ej. la caja de compensación). Además, le facilitan contactos con otros centros de asesoramiento, parroquias, médicos, etc.

### **Asesoramiento y conversaciones**

Los trabajadores y trabajadoras sociales le asesoran en situaciones difíciles de índole personal, económico y legal. El asesoramiento también es posible cuando no se proporciona asistencia económica.

### **Ayuda económica**

Una vez agotadas todas las fuentes de ayuda económica (p.ej. seguros, sueldo, caja de desempleo, patrimonio personal), puede solicitar asistencia al servicio social. El monto de las prestaciones de ayuda se establece de forma que le permita cubrir sus necesidades vitales actuales. Para ello, se tiene en cuenta el número de personas que viven en el mismo hogar. Para calcular el monto de las prestaciones se fija un presupuesto de asistencia en el que se comparan todos sus ingresos y los gastos ineludibles. En principio, el servicio social no asume las deudas contraídas.

Si sus padres o hijos viven en condiciones económicas favorables, se pueden alegar razones para que sean ellos los que responden de la ayuda económica. El deber de ayuda por parte de familiares conforme al art. 328 del Código Civil Suizo (ZGB, por sus siglas en alemán) se revisa en cada caso. Según la ley de asistencia social, las prestaciones están, en determinados casos, sujetas al deber de

devolución. La devolución es imperativa si se pagan prestaciones del seguro social con posterioridad, su situación de emergencia es por falta propia grave, se producen ingresos extraordinarios derivados de herencias o ganancias por loterías o si usted vuelve a vivir en condiciones económicas muy buenas una vez concluidas las prestaciones sociales.

## ¿Cuáles son sus derechos?

### **Asesoramiento gratuito**

El servicio social le asesora gratuitamente. Le ayuda a conocer sus derechos y reivindicaciones frente a organismos oficiales, instituciones, empleadores, etc.

### **Confidencialidad y salvaguardia de sus derechos constitucionales**

El servicio social fija con usted una cita dentro de un plazo útil y hace las aclaraciones necesarias. Todas las informaciones que pone a disposición se tratan confidencialmente. Los trabajadores y trabajadoras sociales están sujetos al secreto profesional y no pueden interferir en sus derechos constitucionales (p.ej. libertad de residencia).

Respuesta escrita y derecho de reclamación Si su solicitud de ayuda es rechazada, cuenta con el derecho de apelación contra la resolución escrita. Si no está de acuerdo con las decisiones del servicio social, puede exigir en cualquier momento una resolución con derecho de reclamación.

## ¿Cuáles son sus obligaciones?

**Iniciativa y responsabilidad propia** Usted está obligado a hacer todo lo posible para mejorar su situación personal y económica.

La reintegración en la vida laboral es uno de los objetivos básicos de la asistencia social. De esta forma se trata de evitar una exclusión del proceso laboral. Respaldo la reintegración y facilitar una actividad laboral son objetivos que podremos conseguir si usted aporta la iniciativa propia necesaria.

Usted sigue siendo el responsable de sus asuntos personales. La asistencia del servicio social empieza allí donde usted ya no puede defender sus intereses o cuando ya no está en condiciones de cumplir sus obligaciones por sí mismo.

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

El servicio social sólo podrá colaborar con usted eficientemente, si nos facilita todas las informaciones necesarias correspondientes a su estado personal y económico sin demora y de forma veraz. Si rehúsa colaborar en la aclaración de su situación, su solicitud no podrá ser tramitada. Si oculta hechos o proporciona información falsa con el fin de obtener asistencia social, incurre en delito. Asimismo está obligado a comunicar voluntariamente todo cambio que se produzca en su situación personal y económica. Las prestaciones que eventualmente haya obtenido de forma ilegítima deberá restituirlos. En situaciones confusas pueden llevarse a cabo inspecciones sociales. Los actos punibles serán denunciados sin excepción.

## **Cómo actuar en caso de problemas con el servicio social**

---

Los trabajadores y trabajadoras sociales le van a plantear preguntas muy personales con el fin de comprender y evaluar correctamente su situación. Usted está obligado a responderlas. Sin embargo, si no está de acuerdo con la forma de trabajar del trabajador o la trabajadora social, intente exponérselo directamente a él o ella. Una conversación abierta contribuye a superar muchas dificultades. Pero si ve que esto no es posible, puede solicitar una conversación aclaratoria a la dirección del servicio social. En el servicio social no se acepta ningún tipo de violencia física o verbal, ni de amenaza. En tales situaciones se avisará a la policía.

Cuenta con el derecho de consultar sus actas. Comuníquese a su trabajador o trabajadora social si desea hacerlo.

## **Contacto**

---

Sozialdienst Stadt Bern  
Schwarztorstrasse 71, 3007 Bern  
Tel. 031 321 60 27  
Fax 031 321 72 54  
E-Mail: [sozialdienst@bern.ch](mailto:sozialdienst@bern.ch)  
<https://www.bern.ch/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/bss/sozialamt/sozialdienst>

## **Horarios de oficina**

---

Lunes – miércoles	08.30 – 11.30 h. 14.00 – 17.00 h.
Jueves	14.00 – 17.00 h.
Viernes	08.30 – 11.30 h. 14.00 – 16.00 h.

Caja	
Lunes – miércoles y viernes	08.30 – 11.30 h.

## **Horarios de apertura para nuevas inscripciones**

---

Lunes – jueves	14.00 – 16.30 h.
Viernes	14.00 – 15.30 h.