

Información proporcionada por Superintendencia de Seguridad Social

Apelación o reclamo contra una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF)

Última actualización: 04 abril, 2024

Descripción

Permite a las personas afiliadas a una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) hacer un reclamo ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) asociado a un crédito social, afiliación o desafiliación, y prestaciones adicionales y complementarias.

El trámite lo puedes realizar durante todo el año en el **sitio web de SUSESO**. También en las **sucursales de ChileAtiende**, **agendando previamente una hora si quieres planificar tu visita**.

¿A quién está dirigido?

Trabajadores y pensionados adheridos a una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).

¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Carta firmada que contenga:
 - Descripción detallada de tu solicitud.
 - Nombre completo y RUN.
 - Domicilio.
 - Datos de contacto: teléfono y correo electrónico.
 - Institución de salud a la que estás afiliado: Fonasa o Isapre.
 - Entidad reclamada: nombre de la Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).
- Copia de la carta entregada por la Caja de Compensación de Asignación Familiar como respuesta a su reclamación.

Adicionalmente, es necesario que presentes los siguientes documentos:

- Antecedentes que justifiquen el reclamo por afiliación o solicitud de desafiliación, y/o copia del comprobante de afiliación o desafiliación.
- Fotocopia de las liquidaciones de remuneración o de pensión que reflejen el mayor porcentaje de descuento o que acredite descuentos erróneos.
- Certificado del Boletín Comercial o informe de DICOM.
- Documentos que respalde el pago de las cuotas en mora, por ejemplo: la liquidación de pensión, liquidación de remuneración, comprobante de pago o certificado de cotizaciones de Previred para acreditar que el empleador pagó las cuotas, según corresponda. Si se trata de un prepago debes entregar el finiquito o certificado de prepago.
- Resolución de la liquidación de la persona deudora o acuerdo de acreedores, según corresponda.
- Certificado de cotizaciones previsionales de la AFP o Instituto de Previsión Social (IPS).
- Fotocopia de la o las liquidaciones de sueldo o pensión en la cual se ve la disminución del monto de dinero que recibes.
- Documento que acredite el último depósito de la cuota del leasing.
- Antecedentes detallados que fundamenten el reclamo (en especial la copia del reclamo estampado en la Caja de Compensación de Asignación Familiar).

Importante:

- Si el trámite lo realiza otra persona en tu representación: poder simple, su cédula de identidad vigente y los documentos mencionados anteriormente.
- El trámite en línea se puede hacer con la [ClaveÚnica](#) o [clave de SUSESO](#).

¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Haz clic en “Elige una opción” y luego en “Ingresar un reclamo contra una caja”.
3. Una vez en el sitio web de SUSESO, selecciona la forma de ingreso: [ClaveÚnica](#) o clave registrada ante SUSESO.
4. Haz clic en “Ingresa al formulario de reclamo” en la opción “Hacer un reclamo”.
5. Selecciona la materia “Caja de compensación”; submateria “Afiliación o desafiliación”, “Afiliación o desafiliación de empleadores”, “Créditos sociales”, “Cuenta de ahorro”, “Obligaciones de empresas afiliadas”, “Prestaciones adicionales y complementarias” o “Reclamos por materias exclusivamente de atención de público entregada por las cajas de compensación”, y motivo según el tipo de reclamo.
6. Describe en términos generales tu requerimiento donde dice “Relato”, y opcionalmente, haz clic en “Incluye documentos generales” y luego en “Comenzar reclamo”.
7. Completa y verifica tus datos personales, y haz clic en “Siguiente”.
8. Revisa el resumen de tu apelación, acepta las condiciones de ingreso y si deseas recibir la notificación por correo electrónico, y haz clic en “Siguiente”.
9. El sistema te indicará el folio o número de ingreso, el que debes guardar para hacer seguimiento a tu caso. Recibirás un correo electrónico con el resumen del formulario.
10. Como resultado del trámite, habrás ingresado tu reclamo o apelación.

Importante:

- Si tienes alguna duda sobre cómo apelar y hacer seguimiento a tu caso, visita la [sección “El ciclo de vida del reclamo” en el sitio web de SUSESO](#).
- En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el [estado del trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará el dictamen al correo electrónico o domicilio informado al momento de realizar el trámite.
- Si el caso es complejo y obliga a realizar investigaciones y diligencias probatorias, el período de respuesta puede extenderse a un máximo de seis meses.
- Si el dictamen es favorable, SUSESO notificará al organismo administrador del beneficio. En caso contrario, tendrás cinco días contados desde la notificación del dictamen ([Ley N° 19.880](#)) para ingresar un recurso de reposición ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

En oficina:

1. Reúne los antecedentes requeridos.
2. Dirígete a la [oficina ChileAtiende](#) más cercana a tu domicilio. De no ser posible, acude a la [oficina de la Superintendencia de Seguridad Social \(SUSESO\)](#) de tu región.
3. Explica el motivo de tu visita: presentar un reclamo contra una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).
4. Entrega los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrás ingresado tu reclamo o apelación. Recibirás un comprobante, el que debes guardar para hacer seguimiento a tu caso.

Importante:

- En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el [estado del trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará el dictamen al correo electrónico o domicilio informado al momento de realizar el trámite.
- Si el caso es complejo y obliga a realizar investigaciones y diligencias probatorias, el período de respuesta puede extenderse a un máximo de seis meses.
- Si el dictamen es favorable, SUSESO notificará al organismo administrador del beneficio. En caso contrario, tendrás cinco días contados desde la notificación del dictamen ([Ley N° 19.880](#)) para ingresar un recurso de reposición ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

Link de trámite en línea:

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/22287-apelacion-o-reclamo-contra-una-caja-de-compensacion-de-asignacion-familiar-ccaf>