

Información proporcionada por Superintendencia de Seguridad Social

# Reclamar o apelar contra una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF)

Última actualización: 31 julio, 2020

## Descripción

Permite a trabajadores, trabajadoras, pensionados y pensionadas afiliados a una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF) hacer un reclamo ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) asociado a:

- [Condiciones del crédito social o préstamo \(cuotas, intereses y plazos\).](#)
- [Cobro de un crédito no solicitado.](#)
- [Cargos mal efectuados.](#)
- [Cobranza judicial de un crédito.](#)

Debido a la contingencia por el contagio del Coronavirus (Covid-19), el trámite sólo está disponible en el **sitio web de SUSESO**, y en las **oficinas de ChileAtiende**.

## ¿A quién está dirigido?

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

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Carta firmada por la persona interesada que contenga:
  - Descripción detallada de la solicitud.
  - Nombre completo y RUT de la persona interesada.
  - Domicilio.
  - Datos de contacto: teléfono y correo electrónico.
  - Institución de salud a la que está afiliado: Fonasa o ISAPRE.
  - Nombre de la Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).
- Informes y/o antecedentes que fundamenten el reclamo.
- Copia de la respuesta entregada por la caja de compensación.

Los siguientes documentos serán requeridos cuando corresponda:

- Copia del comprobante de afiliación o desafiliación.
- Copia del comprobante de solicitud del crédito social.
- Documento que acredite el depósito de la cuota del leasing.

**Importante:** si el trámite lo realiza el o la representante del o de la titular, debe entregar un poder simple, su cédula de identidad vigente y los documentos mencionados anteriormente.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

1. Reuna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "ir al trámite en línea".
3. Una vez en el sitio web de la institución, seleccione la forma de ingreso: correo electrónico registrado ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) o [ClaveÚnica](#).
4. Haga clic en "ingresa al formulario de reclamo" en la opción "hacer un reclamo".
5. Seleccione la materia "caja de compensación", la submateria y el motivo (seleccione según su caso).
6. Describa en términos generales su requerimiento donde dice "relato", y haga clic en "incluye documentos generales" y luego en "comenzar reclamo".
7. Complete y verifique sus datos personales, y haga clic en "siguiente".
8. Ingrese toda la información relativa a su solicitud (caracterización), adjunte los documentos requeridos, y haga clic en "siguiente".
9. Adjunte los documentos generales, y haga clic en "siguiente".
10. Complete los datos del empleador o de la empleadora, y haga clic en "siguiente".
11. Revise el resumen de su apelación, acepte las condiciones de ingreso y si desea recibir la notificación por correo electrónico, y haga clic en "siguiente".
12. El sistema le indicará el folio o número de atención el que debe guardar para hacer seguimiento de su caso, y le enviará un correo electrónico con una copia de los antecedentes aportados.
13. Como resultado del trámite, habrá ingresado su apelación.

**Importante:**

- En un plazo aproximado de 30 días puede consultar el [estado de su trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará a su correo electrónico o domicilio (según lo informado al momento de realizar el trámite) el dictamen que la acoge o rechaza.
- 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 procederá a notificar a la Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF). En caso contrario, puede interponer un recurso de reconsideración ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

**En oficina:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a una [oficina ChileAtiende](#).
3. Explique el motivo de su visita: presentar un reclamo contra una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF).
4. Entregue los antecedentes requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá ingresado su apelación. Se le entregará un comprobante, el que debe guardar para hacer seguimiento a su caso.

**Importante:**

- En un plazo aproximado de 30 días puede consultar el [estado de su trámite](#). Finalizado el análisis, SUSESO enviará a su correo electrónico o domicilio (según lo informado al momento de realizar el trámite) el dictamen que la acoge o rechaza.
- 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 procederá a notificar a la Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF). En caso contrario puede interponer un recurso de reconsideración ante SUSESO, aportando nuevos antecedentes.

**Link de trámite en línea:**

<https://test.chileatiende.cl/fichas/22287-reclamar-o-apelar-contra-una-caja-de-compensacion-de-asignacion-familiar-ccaf>