

Información proporcionada por Superintendencia de Seguridad Social

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

Última actualización: 27 enero, 2026

Descripción

Si eres una persona trabajadora o pensionada afiliada a una Caja de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), ingresa un reclamo ante la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) asociado a un crédito social, afiliación o desafiliación, y prestaciones adicionales y complementarias.

Ingresa una apelación durante todo el año en el **sitio web de la SUSESO**.

- Cédula de identidad vigente.
- 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 tu reclamación.

Adicionalmente, es necesario que presentes los siguientes documentos:

- Antecedentes que justifiquen el reclamo por afiliación o solicitud de desafiliación, 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). Si no sabes en qué AFP estás, revisa en [Mi ChileAtiende](#).
- 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.

Ingresa al [sitio web de la Superintendencia de Seguridad Social \(SUSESO\)](#) con tu ClaveÚnica. Si no la tienes, [solicítala](#).

Haz clic en “Hacer un reclamo”, 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.

Describe en términos generales tu requerimiento donde dice “Relato”, y opcionalmente, haz clic en “Incluye documentos generales”, y luego en “Comenzar reclamo”.

Completa y verifica tus datos personales, ingresa toda la información relativa a la licencia médica (caracterización), adjunta los documentos requeridos, y completa los datos del empleador.

Sigue los pasos indicados, revisa el resumen de tu apelación, acepta las condiciones de ingreso y si deseas recibir la notificación por correo electrónico, y presiona en “Siguierte”. 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.

También puedes ir a una [sucursal ChileAtiende](#) o a una [oficina de la SUSESO](#) para ingresar tu 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 la SUSESO](#).
- En un plazo aproximado de 30 días puedes consultar el [estado del trámite](#). Finalizado el análisis, la 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 6 meses.
- Si el dictamen es favorable, la SUSESO notificará al organismo administrador del beneficio, con el cual debes ponerte en contacto. En caso contrario, tendrás 5 días contados desde la notificación del dictamen ([Ley N° 19.880](#)) para ingresar un recurso de reposición aportando nuevos antecedentes.

Lee el marco legal

- [Ley N° 16.395](#).
- [Ley N° 18.833](#).
- [Compendio de normas que regulan las Cajas de Compensación de Asignación Familiar](#).