



CIRCULAR N° 2523

SANTIAGO, 31 MAR. 2009

**CAJAS DE COMPENSACIÓN DE ASIGNACIÓN FAMILIAR.
ATENCIÓN DE RECLAMACIONES DE AFILIADOS
RELATIVAS AL RÉGIMEN DE PRESTACIONES DE
CRÉDITO SOCIAL**

Esta Superintendencia ha observado un incremento sostenido en el número de reclamos que recibe la Unidad de Atención de Usuarios por parte de los afiliados (trabajadores y pensionados) a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar, específicamente en lo que se refiere al Régimen de Prestaciones de Crédito Social, que no han sido conocidos ni resueltos previamente por la Caja reclamada.

Dado que conforme a lo establecido en su ley orgánica, esta Superintendencia constituye una instancia de apelación ante la disconformidad con las resoluciones que las Cajas hubieren emitido previamente frente a las consultas o reclamos efectuados por sus afiliados, se ha estimado necesario instruir a las Cajas de Compensación de Asignación Familiar para que, en una primera instancia, sean ellas quienes atiendan las reclamaciones que efectúen sus trabajadores y pensionados afiliados ante la Unidad de Atención de Usuarios de la Superintendencia, relativas al Régimen de Prestaciones de Crédito Social.

Para estos efectos y en consideración a la necesidad de estandarizar el procedimiento, contenido y calidad de la información que las Cajas deben entregar a sus afiliados, se establecen las siguientes instrucciones:

1. RECEPCIÓN Y ENVÍO DE LAS RECLAMACIONES

Esta Superintendencia sólo acogerá a trámite las presentaciones en que conste que el recurrente reclamó previamente a la Caja pertinente, para lo cual éste deberá adjuntar la respuesta que ella le dio.

Aquellas presentaciones que la Superintendencia recepcione a través de su Unidad de Atención de Usuarios, que no vengán acompañadas de la respuesta dada por la Caja de Compensación al reclamo interpuesto ante ella, por la misma materia, serán derivadas a la respectiva CCAF mediante un oficio conductor, con copia al afiliado, a fin de que dicha entidad sea quien resuelva y remita una respuesta en forma directa al recurrente. Si en la presentación aparecen involucradas más de una Caja, la presentación se derivará a aquella a la que se encuentre afiliado el afectado.

Esta Superintendencia remitirá a la Caja de Compensación la presentación original efectuada por el interesado con su respectiva documentación de respaldo, si corresponde.

2. RESPUESTAS A LAS PRESENTACIONES DE LOS USUARIOS

La Caja deberá responder las consultas o reclamos de los afiliados, en materia de créditos sociales, por escrito, contemplando, a lo menos, lo siguiente:

- a) la individualización del reclamante con su nombre completo y su número de RUN y domicilio;
- b) un pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los asuntos consultados o reclamados, con las correspondientes explicaciones;
- c) la información que se entregue debe estar debidamente verificada y/o ser verificable. Además, las soluciones que se propongan deben estar ajustadas a la normativa vigente, señalando el plazo y la forma en que se dará cumplimiento a lo solicitado;

- d) la documentación que se acompañe como respaldo a la respuesta que se entregue, debe ser claramente legible, concordante con lo solicitado y con las explicaciones que se den, ya sea que se trate de una resolución favorable o no para las pretensiones del reclamante;
- e) la carta que se emita deberá estar firmada por el Gerente General de la Caja o por quien se encuentre facultado por éste para tales efectos.

3. PLAZO PARA RESPONDER LAS RECLAMACIONES

Las Cajas deberán dar respuesta a las reclamaciones derivadas por esta Superintendencia dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde el segundo día hábil siguiente a la fecha del oficio conductor, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

En el evento que sea necesario requerir antecedentes a terceros ajenos a la Caja y que se estimen determinantes para responder las reclamaciones, como puede ser el caso cuando se solicitan antecedentes a otra Caja, el mencionado plazo será de 25 días hábiles. Por lo tanto, con el objeto de dar cumplimiento a este último plazo, las Cajas estarán obligadas a responder las consultas efectuadas por otra Caja dentro del plazo de 10 días hábiles.

En el caso de tratarse de afiliados que no pertenezcan a la región Metropolitana, la Caja reclamada contará con 5 días hábiles adicionales a los plazos antes establecidos.

La carta mediante la cual se responda la reclamación, deberá enviarse por correo certificado o privado directamente al domicilio del afectado señalado en su presentación o por correo electrónico, remitiendo una copia a esta Superintendencia. Lo anterior, es sin perjuicio de que las Cajas tomen contacto directamente con los afectados y les informen respecto del estado de su presentación.

Dar respuesta a los reclamantes dentro de los plazos establecidos en esta Circular es responsabilidad de la Caja, por lo que su incumplimiento podría dar lugar a la aplicación por parte de esta Superintendencia de las sanciones que procedan.

4. ENTREGA DE INFORMES PERIÓDICOS AL DIRECTORIO Y A ESTA SUPERINTENDENCIA

Con el propósito de mantener informado al Directorio, la alta dirección de las Cajas deberá establecer la periodicidad con que informarán a éste el número de consultas o reclamos resueltos y los esfuerzos realizados permanentemente en esta materia con el fin de responder lo más rápido y adecuadamente posible dichas presentaciones.

Asimismo, las Cajas deberán remitir trimestralmente a esta Superintendencia la información estadística sobre los casos que tramitan provenientes de este Organismo Fiscalizador, la que, a lo menos, deberá contener para cada mes lo siguiente: número de casos recibidos, número de casos resueltos y número de casos pendientes, separando estos últimos en los que están pendientes de resolución, los que están pendientes de informe de otra CCAF y los que están pendiente de respuesta del empleador u otro tercero. El plazo de entrega corresponderá al día 15 del mes siguiente al trimestre de que se trate, esto es, 15 de abril, 15 de julio, 15 de octubre y 15 de enero. Lo anterior, es sin perjuicio de

mantener información disponible sobre tales reclamaciones y los procedimientos establecidos para atenderlas adecuadamente, en el caso de ser requerida en el marco de las fiscalizaciones que periódicamente se realizan.

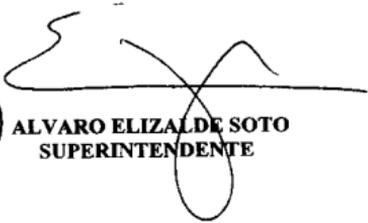
5. VIGENCIA

La aplicación de la presente Circular entrará en vigencia a contar del 1 de abril de 2009, razón por la cual se solicita a las Cajas adoptar las medidas que sean necesarias para dar cumplimiento a estas instrucciones, dando la mayor difusión a éstas, especialmente entre los funcionarios encargados de su aplicación.

En cuanto a la fecha de entrega del primer envío de información estadística, se instruye a las Cajas remitir la información correspondiente al trimestre abril - junio 2009, el 15 de julio de 2009.

Saluda atentamente a Ud.,




ALVARO ELIZALDE SOTO
SUPERINTENDENTE


FCL/ETS/EQA

DISTRIBUCION:

- Presidentes de H. Directores de CCAF
- Gerentes Generales de CCAF
- Archivo Central