



Dictamen 3847-2020

Fecha: 03 de diciembre de 2020

Destinatario: ALCALDE

Observación: Las CCAF deben implementar un plan de mitigación, si se realizará el cierre de una sucursal física

Descriptores: CCAF; Administración

Fuentes: Leyes N°s. 16.395 y Artículo 5, de la Ley N° 18.833

Concordancia con Oficios: Oficios N°s.1.752, 2.382 y 3.079, de 25 de mayo, de 27 de julio y de 5 de octubre de 2020, respectivamente, de esta Superintendencia.

1.- Mediante Oficio de Antecedentes, la I. Municipalidad recurrió a esta Superintendencia solicitando una fiscalización a la C.C.A.F. por su decisión de cerrar la sucursal de la ciudad. Esta medida adoptada por dicha Caja obliga a los adultos mayores y beneficiarios a desplazarse a las 2 comunas más cercanas, las que presentan tasas de pacientes Covid-19 activos por sobre la media regional, sin perjuicio que entre dos localidades. no hay locomoción colectiva.

Agrega la citada Municipalidad, que los canales de atención remotos son inaccesibles para la inmensa mayoría de adultos mayores, por no contar con acceso a internet en zonas rurales, débil cobertura, y quienes pueden acceder al centro de llamadas en el sector urbano dan cuenta de largas esperas, llamadas cortadas y problemas que deben resolverse presencialmente.

2.- Sobre el particular, esta Superintendencia manifiesta a usted que requirió un informe preliminar a la Caja para luego iniciar un proceso de Fiscalización del cierre de sucursales por parte de dicha Caja, pudiendo señalar lo siguiente:

a) En primer lugar, es necesario señalar que las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (C.C.A.F.) se rigen por las normas de la Ley N°18.833, y que en el primer párrafo del artículo 5 de la citada ley se señala lo siguiente: "Las Cajas de Compensación podrán instalar agencias. La supresión de ellas deberá

ser autorizada por la Superintendencia."

b) Es así, que en cumplimiento de lo dispuesto en el citado artículo 5 de la Ley N°18.833, la Caja de Compensación de Asignación Familiar solicitó autorización a esta Superintendencia para el cierre de cuatro sucursales entre las que se encontraba la de la ciudad de Combarbalá, informando las medidas de mitigación que se adoptarían para asegurar la continuidad de la atención de los afiliados.

Mediante Oficio N°1.752, de 2020, citado en Concordancias, esta Superintendencia autorizó el cierre de las sucursales propuesto por la Caja.

c) Esta Superintendencia efectuó una fiscalización para revisar el cumplimiento de las medidas de mitigación y el plan de implementación de éstas llevado a cabo por la Caja, en el proceso de cierre de las sucursales. Al respecto se puede señalar lo siguiente:

i) El número de atenciones de afiliados referidas a otorgamiento de créditos, reembolsos, licencias médicas y asignaciones familiares se ha mantenido, al comparar las cifras entre el trimestre anterior y posterior al cierre de la sucursal

ii) La atención en la comuna para afiliados pensionados y trabajadores es realizada en forma presencial por un ejecutivo de la Caja Los Héroes, la que se efectúa, los lunes de 10:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 16:00 horas, en el Departamento de Educación de la Municipalidad .

iii) Debido a la actual crisis sanitaria, las empresas no han permitido el ingreso de personal externo a sus instalaciones por lo que no se han realizado visitas de ejecutivos de la Caja a las dependencias de las empresas afiliadas, por lo tanto, la atención de estos afiliados trabajadores se ha realizado en forma presencial en el recinto indicado anteriormente, lo cual fue comunicado por carta a los empleadores.

iv) Respecto a la prestación adicional de auxilio de reembolso que rige para los pensionados que concurran a las sucursales más cercanas como Ovalle e Illapel, ésta consiste en el reembolso del costo del pasaje de ida y vuelta para el pensionado y un acompañante, con un máximo de un viaje al mes, hasta el 31 de diciembre de 2020. Este beneficio fue comunicado por carta a todos los pensionados, y actualmente esta información se encuentra disponible en la página web de la Caja.

Cabe agregar que tanto trabajadores como pensionados no han concurrido a las sucursales cercanas designadas para realizar alguna transacción comercial, por lo que no se han realizado pagos por esta prestación adicional. A la fecha, los afiliados han optado por la atención con el ejecutivo asignado, realizando consultas y trámites en las dependencias ya indicadas en la letra b) precedente.

v) Las principales dificultades que se presentaron en el periodo de transición en la ciudad se deben a las consecuencias de la contingencia sanitaria que ha enfrentado el país durante el presente año, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes: las empresas afiliadas no permiten el ingreso a faenas o sus dependencias a personal externo; las empresas se encuentran cerradas o en faenas; y los colaboradores de las entidades empleadoras se encuentran desempeñando sus labores en modalidad de teletrabajo.

vi) Por último, se debe indicar que las principales actividades que requieren la presencia de afiliados pensionados son aquellas relacionadas con la solicitud de crédito social, de prestaciones adicionales (en especial las referidas a bonos en dinero), reembolsos de gastos médicos y reembolsos de compras en farmacia.

3.- Considerando que, de acuerdo al proceso de fiscalización efectuado, la C.C.A.F. implementó un plan de mitigación de cierre de sucursal física que le ha permitido seguir presente en la comuna de modo que sus servicios se encuentran operativos y atendiendo a sus afiliados, esta Superintendencia estima resuelto el motivo que originó el reclamo

Legislación relacionada

Título	Detalle
Ley 16.395	Ley 16.395
Ley 18.833	Ley 18.833
Artículo 5	ley 18.833, artículo 5

Temas

Cajas de Compensación

Tipo de dictamen

Oficio

Descriptorios

CCAF

Administración

Legislación citada

Ley 16.395

Ley 18.833

ley 18.833, artículo 5

Fiscalizados

Cajas de Compensación

Vea además:

Prestaciones de Cajas de Compensación

Cajas de Compensación

Régimen Servicios sociales de las Cajas de Compensación

Dictámenes SUSESO

Teléfonos 22620 4500 - 4400 / RUT: 61.509.000-K