Tesorería General de la Seguridad Social

Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario

SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED

MANUAL PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO CASIA

Noviembre de 2026



Índice

CONTROL DE VERSIONES 3
INTRODUCCIÓN 4
1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO 4
2. ACCESO 5
3. SELECCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN 6
4. SELECCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR 7
4.1. Nuevo caso 7
4.1.1. Anexar Información 11
4.1.2. Finalizar el alta 12
4.2. Gestión de casos 14
4.2.1. Ciclo de vida de un caso. Estados y subestados 16
4.2.2. Modificar Información 18
4.2.3. Solicitar Anulación 20
4.2.4. Reclasificación de Trámites 21
4.2.5. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso 24
4.2.6. Valoración 25

CONTROL DE VERSIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
Abril 2020	*Primera Versión del Manual*
Febrero 2025	*Novedades en la Gestión de Trámites: incorporación de la funcionalidad "Reclasificación"*
Junio 2025	*Actualización de pantallas* *Control de Versiones: acotado desde 2024 en adelante* *Conversión de Anexos a Guías accesibles desde la Web*
Noviembre 2026	*Novedades: nuevos filtros en pantalla de Gestión de casos e incorporación del campo Nº de caso relacionado*

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención al Autorizado RED, CASIA, incluido en las funcionalidades de la Oficina Virtual del Sistema RED, constituye el canal seguro de comunicación telemática bidireccional de las autorizaciones RED con la Tesorería General de la Seguridad Social (en adelante, TGSS).

A través de CASIA se pueden plantear consultas, comunicar errores o incidencias producidas en la transmisión de ficheros a través del SLD o en el resto de las funcionalidades de los Servicios Online y presentar solicitudes de Trámites propios del ámbito de gestión de la TGSS que no puedan llevarse a cabo a través del Sistema RED. Además, la TGSS puede abrir de oficio casos CASIA para solicitar la documentación o información que resulte necesaria.

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio ofrece las siguientes funcionalidades:

1. **Alta de casos**
2. **Gestión de casos**

Alta de casos: Permite la apertura de casos de tipo consulta, comunicación de errores o incidencias y solicitudes de trámite. Como se verá en la descripción posterior del servicio, el usuario podrá anexar los documentos necesarios para la gestión del caso. Una vez finalizado el alta, el servicio mostrará un aviso con el número de caso que servirá para su identificación y posterior seguimiento. Adicionalmente para solicitudes de trámite, el servicio generará un Justificante de Apertura de Trámite en el que constará la fecha y hora en la que se ha realizado dicha solicitud.

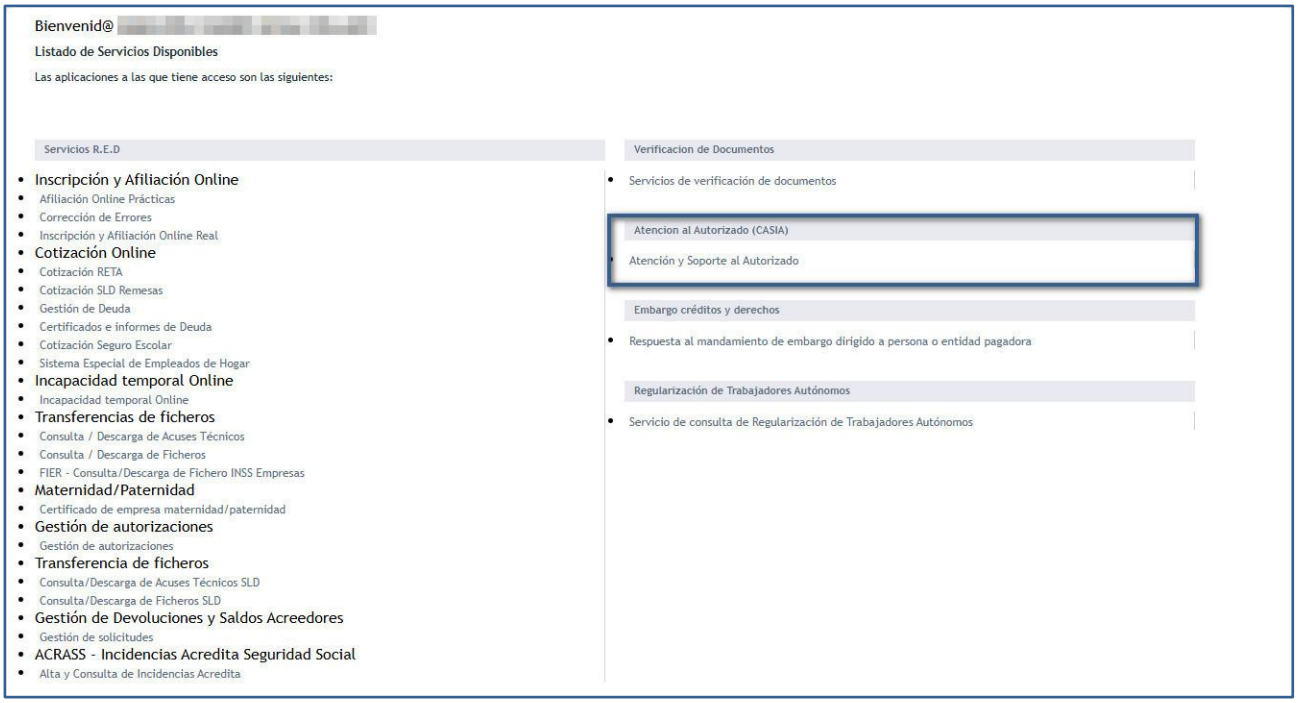
Gestión de casos: Permite la gestión de todos los casos propios de la autorización RED creados por los usuarios, así como de aquellos generados de oficio por la TGSS. Entre las funcionalidades se incluyen: la consulta del estado del caso y la visualización de las respuestas ofrecidas por TGSS, la incorporación de nueva documentación, la solicitud de anulación y el acceso a la encuesta de satisfacción.

Como complemento a estas funcionalidades y con el fin de facilitar el seguimiento del caso, está previsto que se generen correos electrónicos dirigidos a la cuenta de correo previamente comunicada por la Autorización RED, en los supuestos de solicitud de información complementaria por parte del tramitador de la TGSS o cuando se resuelve el caso. A estos efectos se recuerda que la cuenta de correo puede ser comunicada o modificada por el usuario principal de la autorización a través del servicio **Consulta/Modificación de datos de contacto**, que se encuentra en el apartado Gestión de Autorizaciones → Gestión de datos de contacto.

En el asunto de los correos electrónicos se incluye el IPF del usuario que abre el caso con el fin de facilitar la identificación, distribución y seguimiento de los casos en las autorizaciones que tengan numerosos usuarios.

2. ACCESO

A través de la página web de la Seguridad Social www.seg-social.es (Inicio> Información útil> Sistema RED>Acceso al Sistema RED> Acceso al Sistema RED Online), previa autenticación, en el listado de servicios disponibles bajo el título **Atención al Autorizado (CASIA)** → Atención y Soporte al Autorizado.

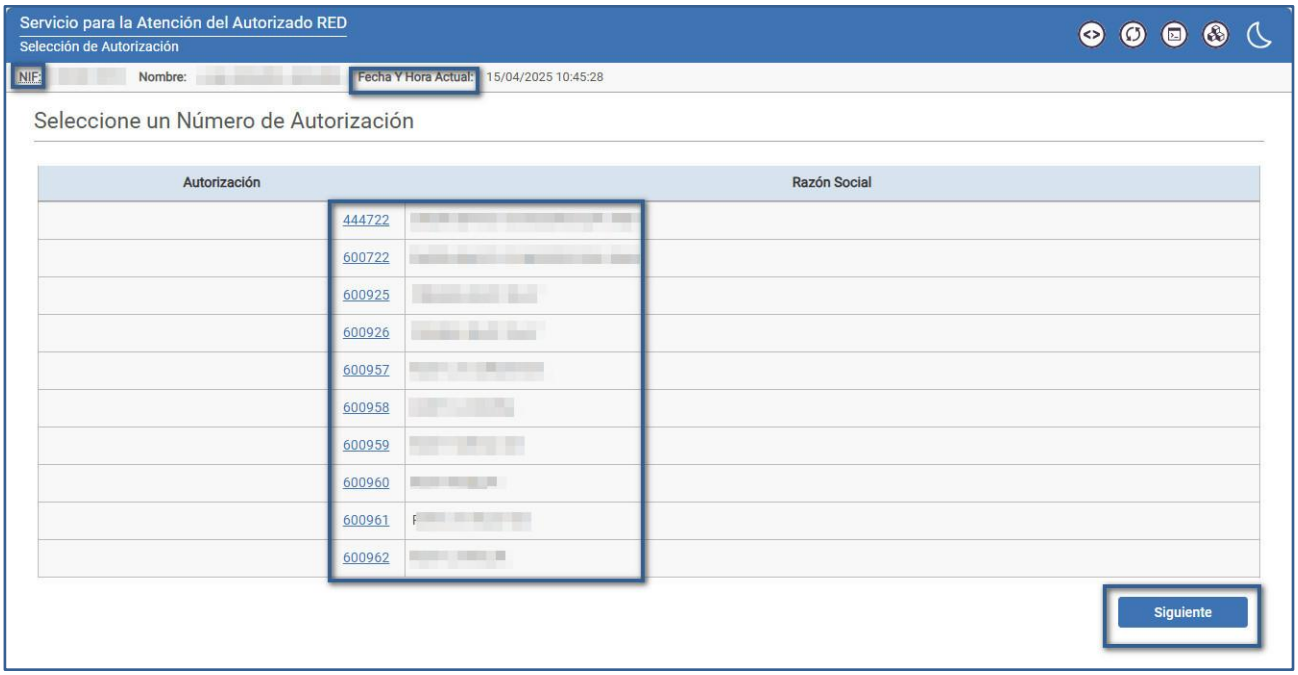


Se deberá pulsar sobre el enlace *Atención y Soporte al Autorizado* para acceder al menú del servicio *Alta, consulta y modificación de casos.*

3. SELECCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

El usuario que accede debe estar de alta al menos en una autorización RED. Al acceder, si es usuario en más de una autorización, se presenta una pantalla que permite seleccionar aquella desde la que se desea gestionar. Si el usuario está de alta en una única autorización, esta pantalla no se visualizará.

En la parte superior de la pantalla se mostrarán los datos del usuario validado: NIF del usuario, Nombre y apellidos y Fecha y hora de acceso, tal y como se muestra en la siguiente pantalla:

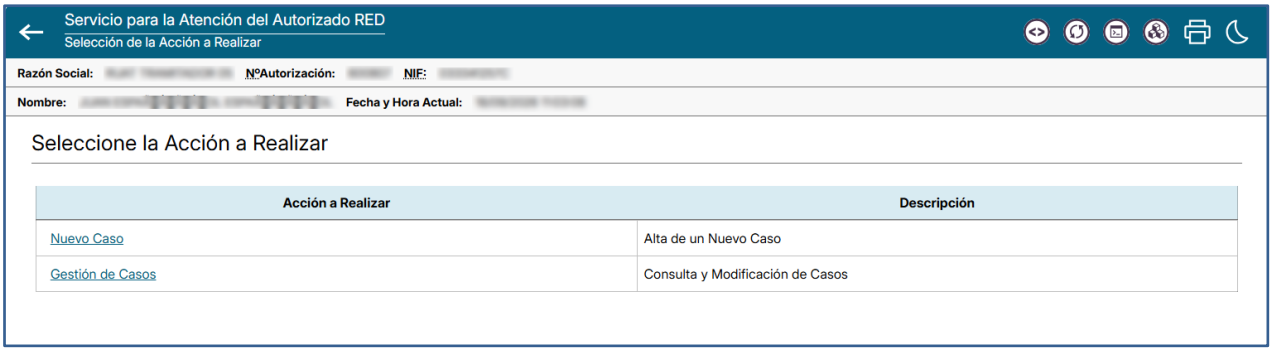


Si el listado de autorizaciones a las que pertenece el usuario supera el límite de una página, podrá avanzar de página pulsando el botón *Siguiente*.

Se selecciona un número de autorización pulsando sobre el mismo, lo que va a determinar que todas las acciones que se realicen con posterioridad se referirán a la autorización elegida.

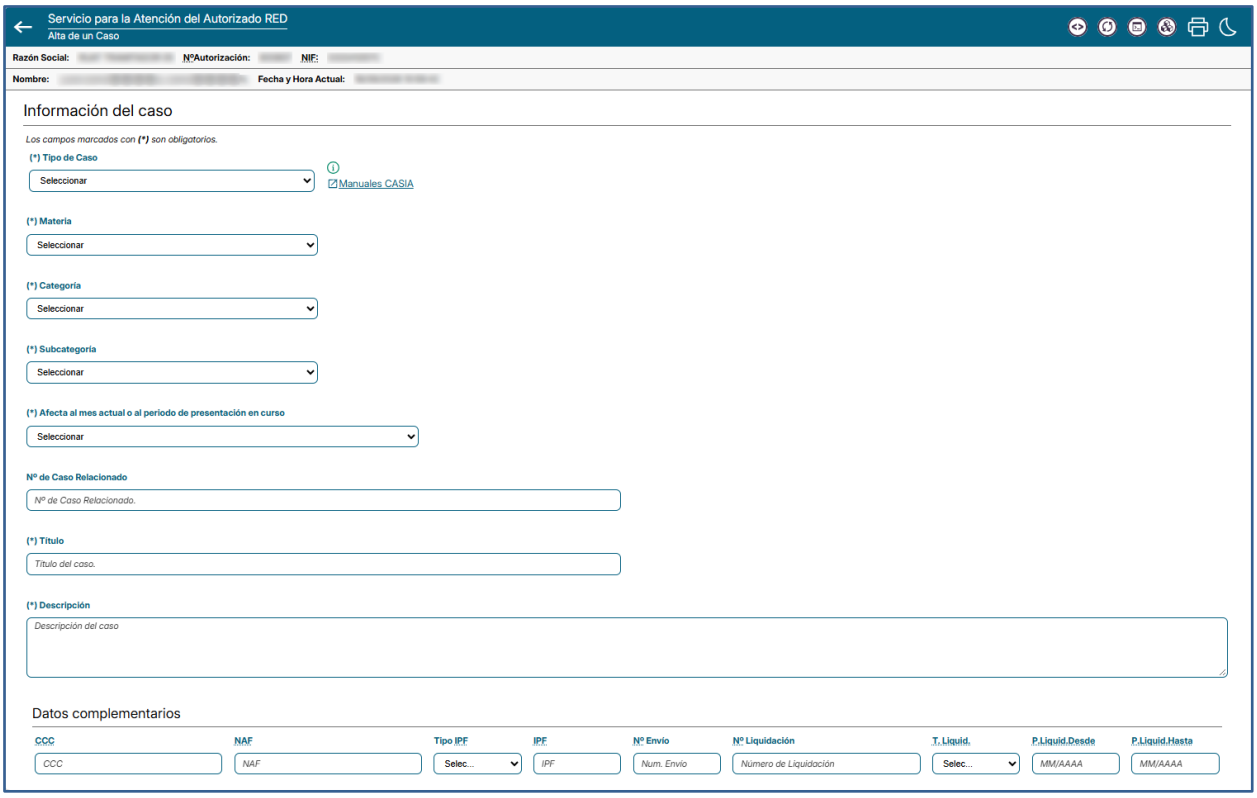
4. SELECCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR

Una vez que se ha accedido al servicio se mostrará una pantalla de selección de la acción a realizar, donde el usuario deberá escoger entre dar de alta un nuevo caso o gestionar casos que ya hayan sido dados de alta.



4.1. Nuevo caso

Para dar de alta un caso se deberá pulsar sobre la opción *Nuevo Caso*. Se accede a la siguiente pantalla:



Los campos marcados con (*) son campos obligatorios. Se deberá seleccionar un valor entre los que se ofrecen en listas predefinidas.

Descripción de los campos:

- **Tipo de caso (*):** podrá seleccionar si desea abrir una Consulta, Error/Incidencia o Trámite.
  - ***Consulta*:** solicitudes de información en el ámbito de gestión del Sistema RED relacionadas con los procedimientos de Inscripción y Afiliación, Cotización y Recaudación, así como consultas relativas a la Regularización de Trabajadores autónomos, Gestión de autorizados y relacionadas con temas Técnicos tales como la instalación de software o requerimientos técnicos para la transmisión de ficheros o comunicaciones.
  - ***Error/Incidencia*:** consultas específicas acerca de los códigos o mensajes de error que e reciben en el ámbito del Sistema RED como respuesta a la transmisión de ficheros de Cotización o Afiliación o en el uso de funcionalidades online, cuando tras intentar realizar una acción, ésta no se puede finalizar porque los datos introducidos son inconsistentes o erróneos. Se incluye la comunicación de incidencias en las distintas funcionalidades y servicios en el ámbito del Sistema RED, así como interrupciones en los servicios o funcionamiento incorrecto de éstos, en su caso. En los supuestos en los que para la resolución del error sea necesario realizar un trámite administrativo, el caso debe clasificarse como tal. Cuando se haya catalogado incorrectamente como Error/Incidencia se procederá a su cierre y se informará de la necesidad de abrir la oportuna Solicitud de Trámite
  - ***Trámite:*** solicitudes de actuación de carácter administrativo a la TGSS en el ámbito de gestión del Sistema RED que no puedan llevarse a cabo a través de los servicios disponibles bien por no existir la funcionalidad o bien por haber excedido el plazo establecido para su utilización.

- **Materia (*)**: Inscripción de empresas, Afiliación, altas y bajas, Cotización, Recaudación, Regularización RETA, Gestión de Autorizados y Técnicas.

  La materia “Técnicas” debe seleccionarse para:

  - Consultas relativas a la instalación de software o a los requerimientos técnicos necesarios para la transmisión de ficheros o comunicaciones.
  - Errores o incidencias en el software o hardware del autorizado RED en relación con la utilización del Sistema RED que requieran la intervención de un informático para su resolución. P.ej.: problemas con certificados electrónicos, con el software y su instalación, actualización o conexión al Sistema RED o en las comunicaciones entre autorizado y Sistema RED.
- **Categoría (*)**: Permite indicar con mayor precisión el tema sobre el que trata el caso en relación con la materia seleccionada.

- **Subcategoría (*):** Permite indicar con mayor precisión el tema sobre el que trata el caso en relación con la categoría seleccionada.

  El listado actualizado de Materias, Categorías y Subcategorías disponibles se encuentra disponible en las guías publicadas para cada Tipo de caso en la página web de la Seguridad Social (Inicio> >Información útil >Sistema RED >CASIA: Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED> Manuales y Divulgación). Asimismo, es posible acceder a dichas guías desde la pantalla de Alta de casos, a través del botón «Manuales CASIA», situado junto al campo «Tipo de caso».

  El tramitador de la TGSS podrá modificar la clasificación de los casos de tipo Consulta y Error/Incidencia en aquellos supuestos en los que considere que no es correcta, actuación que se comunicará a la autorización RED mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta de correo previamente comunicada a través del servicio "Consulta y modificación de datos de contacto" del Sistema RED. Además, para los casos de tipo Trámite, podrá solicitar a la autorización RED la subsanación de la categorización en los que el contenido de la solicitud no coincida con el trámite utilizado para canalizarlo. La autorización RED deberá modificar el caso a través de la funcionalidad "Gestión de casos" según las indicaciones recibidas. Esta solicitud se comunicará mediante el envío de un correo electrónico.
- **Afecta al mes Actual o al Período de Presentación en Curso (*):** Admite los valores "SI" o "NO". Para cumplimentar este campo deberán tenerse en cuenta las siguientes indicaciones:

  - **Altas Fuera de Plazo**: se informará el valor SI cuando la fecha Real del Alta sea del mes actual o del periodo de presentación en curso.

    Se informará el valor NO cuando la fecha Real del Alta sea de meses anteriores al mes actual o al periodo de presentación en curso.

  - **Bajas fuera de Plazo:** se informará el valor SI cuando la Fecha de Efectos de la baja sea del mes actual o del periodo de presentación en curso.

    Se informará el valor NO cuando la fecha de Efectos de la baja sea de meses anteriores al periodo de presentación en curso.

  - **Variaciones de datos de afiliación:** se informará el valor SI cuando la fecha de la variación sea del mes actual o del periodo de presentación en curso y NO cuando la fecha de la variación sea de meses anteriores.

- **Nº de Caso Relacionado:** campo opcional que permite vincular el nuevo caso con otro, ya cerrado y de la misma autorización RED. Esta vinculación permitirá, a través de un enlace, consultar simultáneamente ambos casos agilizando la consulta y posterior resolución de estos.

- **Título (*)**: Campo de texto libre en el que se debe informar brevemente el motivo de la consulta. Longitud máxima 50 caracteres. La información contenida en este campo será la que se envíe como Asunto en las comunicaciones que se dirijan a la autorización RED por email.

- **Descripción del caso (*):** Espacio destinado a la redacción del contenido del caso. Longitud máxima 1.000 caracteres.

- **Datos complementarios:** Existen 5 tipologías de datos complementarios cuya finalidad es garantizar la apertura de los diferentes tipos de caso con información adecuada y válida para agilizar el tratamiento y respuesta a cada uno de ellos.

  Para los casos de tipo Trámite, dado que su resolución requiere una actuación de carácter administrativo, se permite informar una única línea de datos complementarios. En la Guía de Trámites, accesible desde la página web de la Seguridad Social (Inicio> >Información útil >Sistema RED >CASIA: Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED> Manuales y Divulgación), se especifican los datos complementarios obligatorios para cada una de las categorías y subcategorías de los casos de tipo trámite.

  Para los casos de tipo Consulta y Error/Incidencia se permite añadir hasta un máximo de 5 líneas de datos complementarios. En sus respectivas guías, accesibles también desde la web (Inicio> >Información útil >Sistema RED >CASIA: Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED> Manuales y Divulgación), se especifican los datos complementarios obligatorios para cada una de las categorías y subcategorías de los casos de tipo Consulta y Error/Incidencia.

  Se define a continuación el formato válido para cada uno de los campos de datos complementarios:

  - CCC: (Código de Cuenta de Cotización): código numérico de 15 caracteres con formato RRRRNNNNNNNNN: Régimen y número. Sin separaciones.

    En caso de que el CCC introducido no esté asignado a la autorización RED se mostrará el siguiente mensaje de error: "*CCC no asignado a la autorización RED*".

  - NAF (Número de Afiliación): código numérico de 12 posiciones. Sin separaciones.

    En todos los casos en los que se indica un NAF deben informarse los campos Tipo IPF e IPF.

    Para los casos de Trabajadores por Cuenta Propia, si el NAF introducido no está asignado a la autorización RED se mostrará el siguiente mensaje de error: "*NAF no asignado a la autorización RED*".

  - Tipo IPF (Identificador de Persona Física): debe seleccionarse un valor de la lista desplegable.
  - IPF (Identificador de Persona Física): código alfanumérico de 10 posiciones. Siempre que se indique un IPF deben informarse los campos NAF y Tipo IPF.
  - N.º de Envío: código numérico de 10 posiciones.
  - N.º de Liquidación: código numérico de 17 posiciones.
  - Tipo de Liquidación: debe seleccionarse un valor de la lista desplegable.

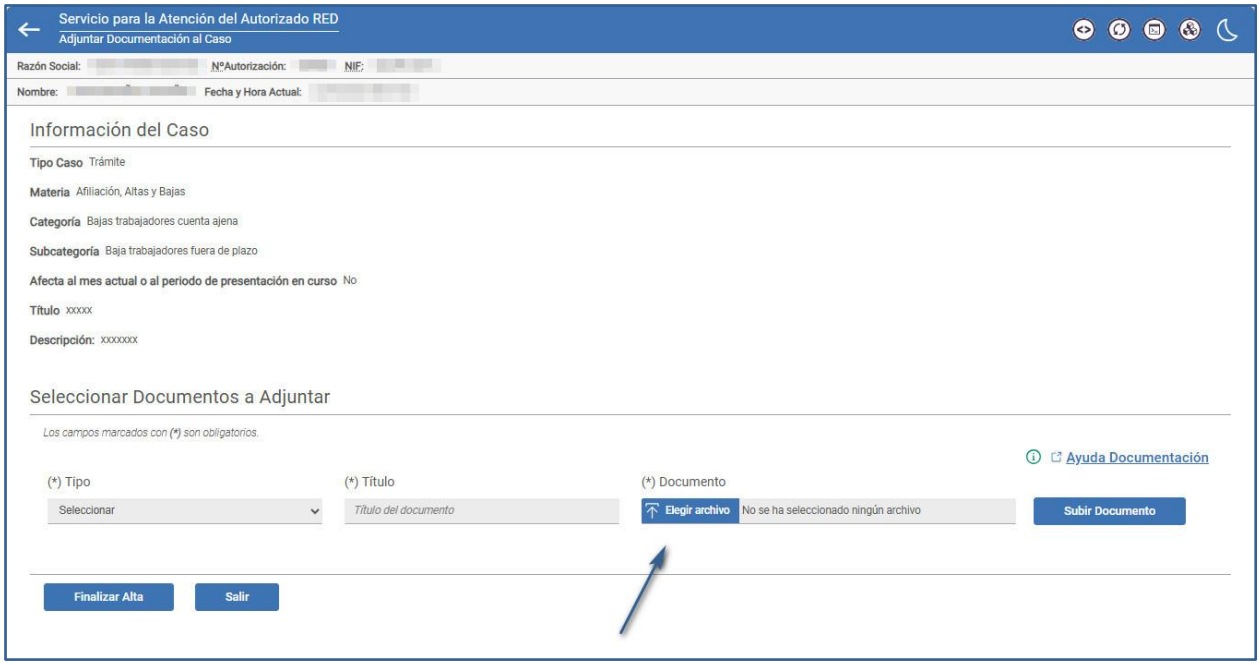
- Periodo de Liquidación Desde y Periodo de Liquidación Hasta: en cada uno de estos campos deben indicarse 2 valores numéricos para el mes y 4 valores para el año, separados por el valor "/".

  Se informarán siempre conjuntamente. La fecha "Periodo de liquidación Hasta" ha de ser siempre igual o mayor que la fecha "Periodo de liquidación Desde", en caso contrario, se informará el siguiente mensaje de error: "*La fecha (indicada en el campo -Periodo de Liquidación Desde-) no puede ser mayor que (Fecha- indicada en el campo -Periodo de Liquidación Hasta-).*

Una vez catalogado el caso, se podrá anexar documentación (apartado 4.1.1. Anexar Información) o finalizar el alta (apartado 4.1.2. Finalizar el alta).

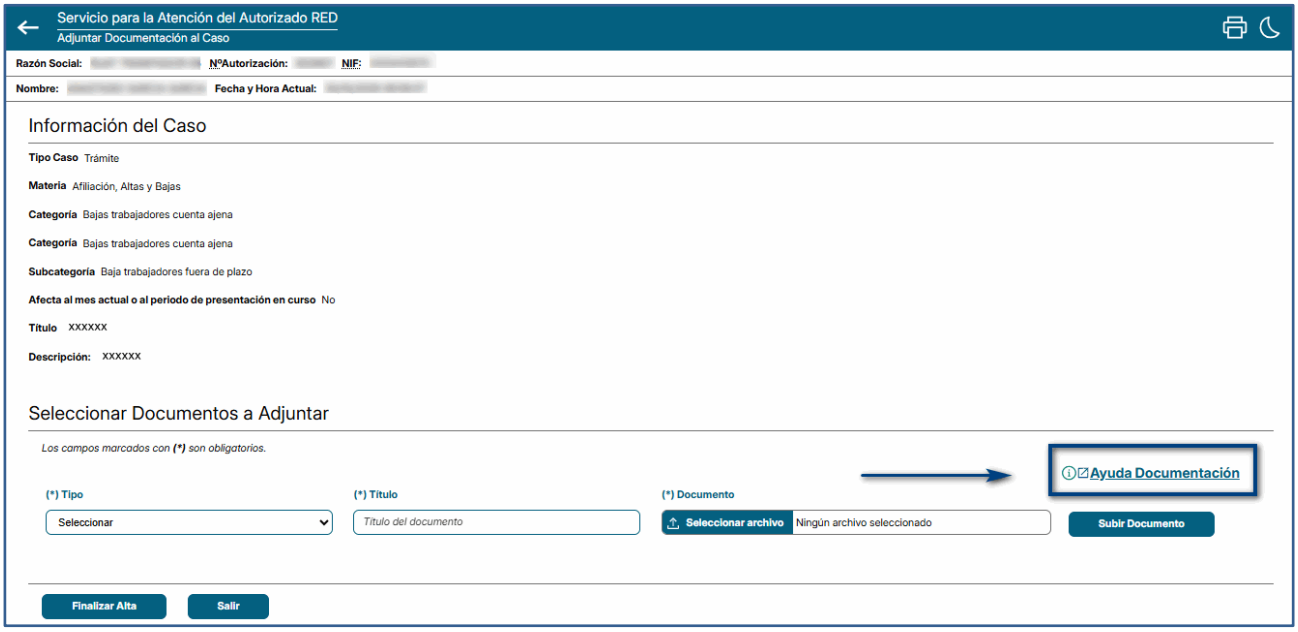
4.1.1. Anexar Información

El servicio permite adjuntar documentación en el momento del alta del caso pulsando sobre el botón *Anexar Información* (viene del apartado 4.1 Nuevo caso). En este supuesto se pasará a la siguiente pantalla:



Para ello deberá seleccionar un Tipo de documento, indicar un Título y Seleccionar un archivo. Se podrán adjuntar uno o varios archivos, según se precise, en alguno de los siguientes formatos: .pdf, .docx, .xlsx, .jpg y .png, entre otros.

En la pantalla se podrá visualizar el vínculo "Ayuda Documentación", que enlaza con la página web de la Seguridad Social donde se indica la documentación que se debe aportar para determinadas Solicitudes de Trámite.



En la sesión de apertura del caso se podrán eliminar los documentos que se desee. Una vez finalizado el alta del caso, los documentos adjuntados no se podrán eliminar. Si la información o documentación aportada resultase insuficiente para la resolución del caso, el tramitador de la TGSS podrá solicitar la aportación de aclaraciones o nueva documentación, en cuyo caso, el autorizado recibirá un correo electrónico, avisándole de tal circunstancia, en la cuenta de correo comunicada a través del servicio "Consulta y modificación de datos de contacto" del Sistema RED.

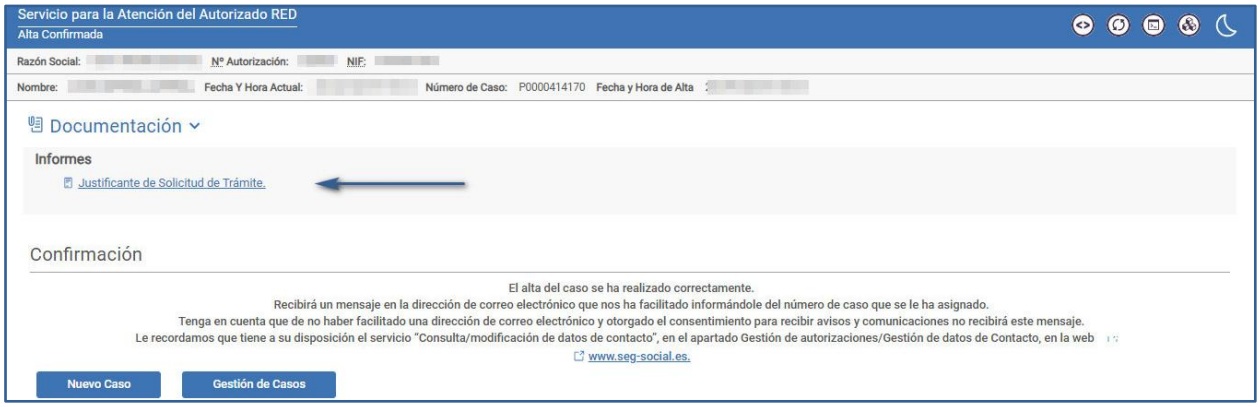
4.1.2. Finalizar el alta

Al pulsar el botón *Finalizar Alta* se muestra la pantalla de confirmación del alta y se asigna un *número de caso* que se va a utilizar para su seguimiento posterior.



Además, si el caso es de tipo Trámite, el servicio generará un *Justificante de solicitud de trámite* con indicación del número de caso, fecha y hora apertura del caso, relación de documentos anexados, si procede, y código CEA para facilitar su posible comprobación.

Simultáneamente se enviará un correo electrónico a la cuenta facilitada por la autorización RED a través del servicio "Consulta y modificación de datos de contacto" del Sistema RED, en el que se le informará del número de caso que se le ha asignado. En caso de no haber comunicado una cuenta de correo no recibirá este aviso.



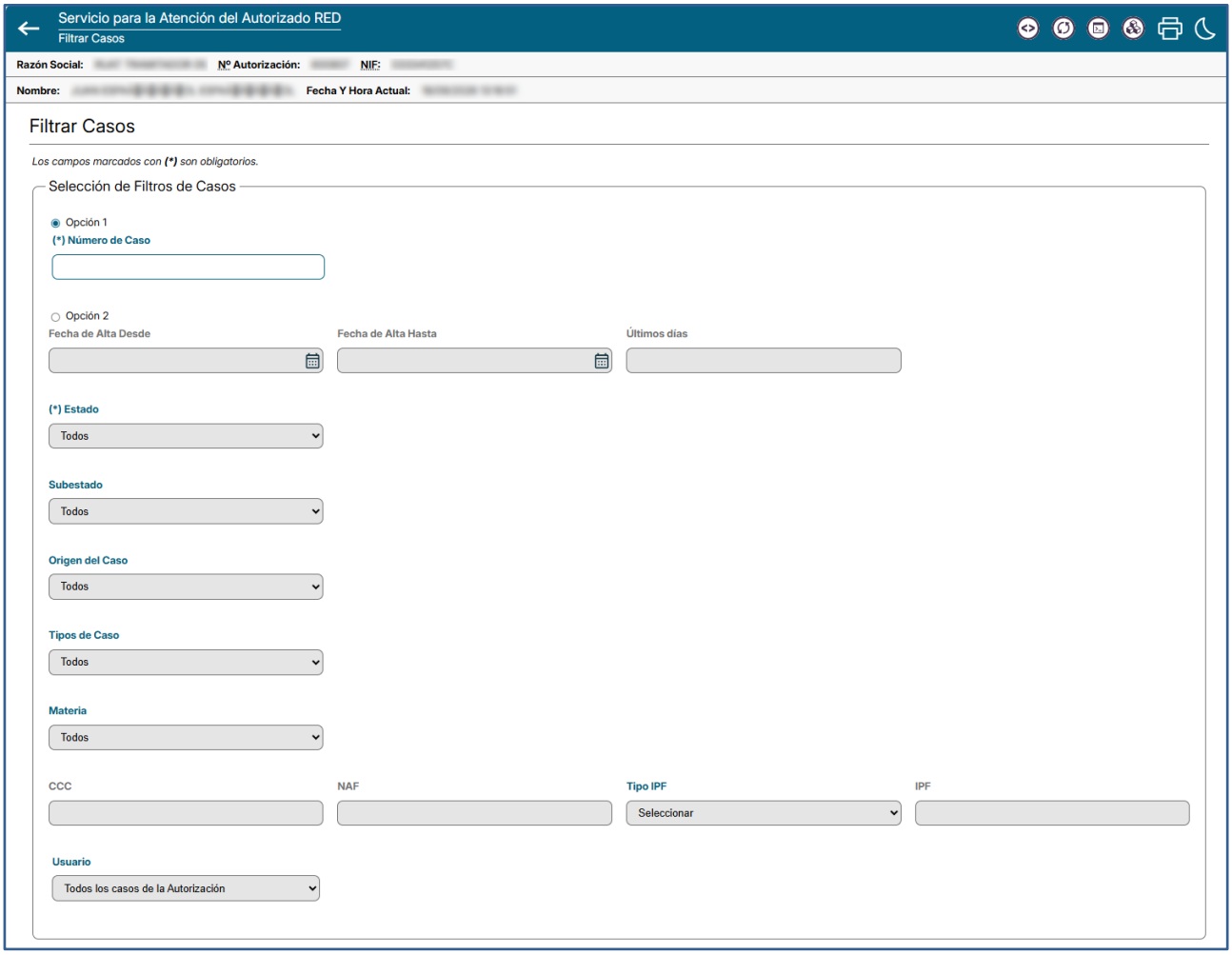
Desde esta pantalla se puede abrir un Nuevo caso o acceder a Gestión de Casos.

4.2. Gestión de casos

A través de esta opción se podrá, por un lado, **consultar** el detalle de los casos abiertos tanto por los diferentes usuarios de la Autorización RED como por de oficio por parte de la TGSS con la documentación previamente aportada y, por otro, **modificar** el caso ya creado adjuntando nueva documentación. Para añadir nueva información o documentación debe elegir Gestión de Casos, nunca abrir nuevo caso.

Mediante este apartado también se podrá **visualizar la respuesta** proporcionada por el tramitador de la TGSS cuando éste resuelva el caso, así como realizar una encuesta de satisfacción.

Para consultar los casos, se seleccionará alguna de las siguientes opciones.



- **Opción 1**: Filtro por número de caso. Para ello se introducirá con carácter obligatorio el número de caso objeto de búsqueda, obtenido en el momento del alta.
- **Opción 2:** Combinación de datos para filtrar

- Filtros obligatorios:
    - Fecha de alta (*): permite la búsqueda de casos por fecha de alta.

      Los filtros por Fechas de alta (Desde- Hasta) y Últimos días son excluyentes y al menos uno de ellos deberá estar seleccionado. Independientemente del uso de cualquiera de ellos, existe un límite máximo de 999 días para los que se puede realizar una búsqueda.

        - Calendario: basado en un intervalo de fechas abierto y parametrizable por el usuario.
            - Fecha de Alta Desde: Primera fecha de alta desde la que se buscarán casos que cumplan las otras condiciones.
            - Fecha de Alta Hasta: Última fecha de alta hasta la que se buscarán casos que cumplan las otras condiciones.
        - Últimos días: permite indicar el número de días hacia atrás a partir de la fecha actual que desea consultar.
    - Estado (*): Abierto, Cerrado o Todos. Se considerarán casos cerrados aquellos que hayan sido resueltos por el tramitador de la TGSS o se hayan anulado.
- Filtros opcionales:
    - Subestado: en función del Estado previamente seleccionado se abrirá un desplegable con los Subestados correspondientes.
    - Origen del caso: Todos, Autorizado RED o TGSS. Permite diferenciar los casos abiertos por la propia autorización RED o de oficio por la TGSS.
    - Tipo de Caso: Todos, Consulta, Error/ incidencia o Trámite.
    - Materia: desplegable con las materias disponibles.
    - CCC, NAF e IPF: filtros que actúan sobre los datos complementarios incorporados en casos CASIA. Cada filtro podrá utilizarse por separado o combinando con el resto.
    - Usuario (de Alta): permite realizar búsquedas por Usuario de apertura a través de las siguientes opciones:
        - → *Todos los casos de la autorización*: se mostrarán todos los casos dados de alta por cualquier usuario de la autorización RED con indicación de su nombre y apellidos.
        - → *Mis casos*: se mostrarán los casos dados de alta por el usuario RED conectado.
        - → *Búsqueda de casos por usuario*: se mostrará un listado con todos los usuarios de la Autorización RED de alta en el momento en el momento de la consulta, así como aquellos que se hubieran dado de baja en los tres meses inmediatamente anteriores.

4.2.1. Ciclo de vida de un caso. Estados y subestados

Los estados/subestados existentes en el ciclo de vida de un caso son los siguientes:

- **"Abierto/Presentado":** el autorizado ha dado de alta el caso.
- **"Abierto/Asignado":** el caso se ha asignado a un tramitador.
- **"Abierto/Solicitada Información":** el tramitador ha solicitado documentación o información adicional necesaria para la resolución del caso.
- **"Abierto/Información Aportada":** el usuario ha aportado documentación o información necesaria para la resolución de casos A con origen TGSS.
- **"Abierto/Solicitada Reclasificación":** pendiente de reclasificar por la autorización RED, el caso inicial ha sido presentado a través de una catalogación incorrecta. El tramitador indica la ruta correcta para que el autorizado RED pueda modificarla. Solo para casos de tipo Trámite.
- **"Abierto/Reclasificado":** la autorización RED ha modificado la catalogación del caso.
- **"Abierto/Escalado":** gestión interna de la TGSS.
- **"Abierto/Transferido":** gestión interna de la TGSS.
- **"Cerrado/Anulado":** el caso está inactivo y deja de tener validez previa solicitud del autorizado.
- **"Cerrado/Resuelto":** el tramitador ha respondido y ya no se pueden realizar más acciones sobre el caso.
- **"Cerrado/De oficio":** el caso queda cerrado por el transcurso del plazo establecido para aportar documentación previamente solicitada por el tramitador sin que el usuario la haya proporcionado.

  Todos los casos se cierran en un plazo de 20 días naturales desde la fecha en que se ha solicitado información sin que ésta se haya aportado. El autorizado recibirá un correo electrónico con la comunicación de este cierre de oficio.

  En cumplimiento del artículo 68 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y solo para las solicitudes de Trámite, además del correo electrónico, se emitirá una Resolución de Desistimiento que será Notificada mediante su Puesta a disposición en la Sede Electrónica de la Seguridad Social, tal como establece el artículo 6 de la Orden ISM 903/2020 de 2020, de 24 de septiembre, por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones electrónicas en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social.

- "**Cerrado/Finalizado**": subestado aplicable únicamente a los casos con Origen TGSS.

Los siguientes subestados son únicamente aplicables a casos de Tipo Trámite y permiten informar del sentido de la resolución del asunto planteado en la solicitud:

- **"Cerrado/Inadmitido"**

  Los motivos que darán lugar a la Inadmisión de Solicitudes de Trámite y a que no se realice la actuación administrativa solicitada son los siguientes:

  - Tipo de caso incorrecto.
  - Categoría o subcategoría de Trámite incorrecta.
  - Trámite SEDESS.
  - Trámite Sistema RED.
  - Trámite Registro Electrónico.
  - Trámite no competencia de la TGSS.

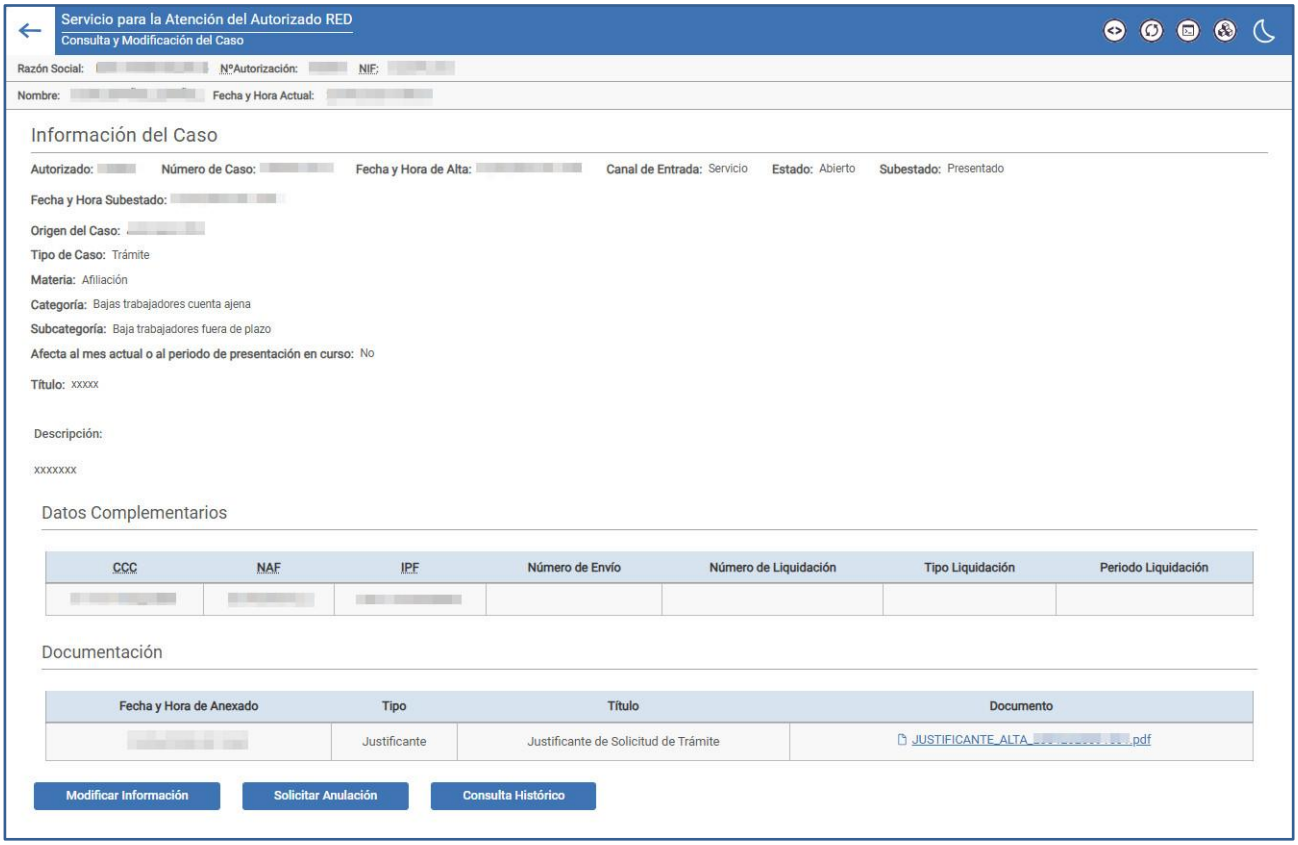
  Con la Inadmisión de un trámite se genera una comunicación administrativa de Inadmisión del Trámite que estará disponible en formato pdf dentro del propio caso CASIA en la que se explicará el motivo de Inadmisión del trámite y se especificará la vía correcta de realización del trámite o de presentación de la solicitud requerida.

- **"Cerrado/Estimado"**
- **"Cerrado/Estimado Parcial"**
- **"Cerrado/Desestimado"**

Al cerrarse el caso se enviará un correo electrónico a la cuenta facilitada por la autorización RED a través del servicio "Consulta y modificación de datos de contacto" del Sistema RED informando del subestado con el que se ha cerrado el caso. Si no se ha comunicado una cuenta de correo no se recibirá este aviso.

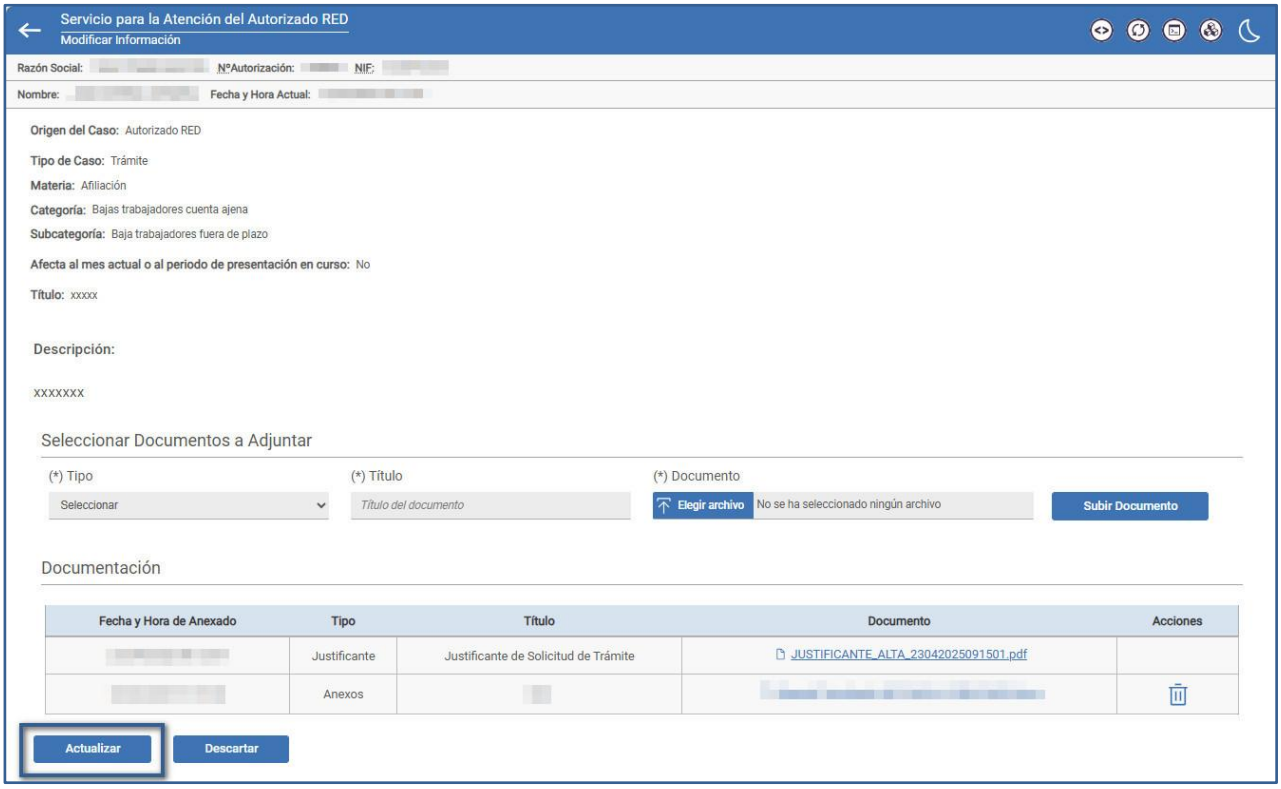
4.2.2. Modificar Información

El servicio permite adjuntar documentación o incluir información adicional con posterioridad al alta del caso, siempre que el caso esté en estado Abierto.

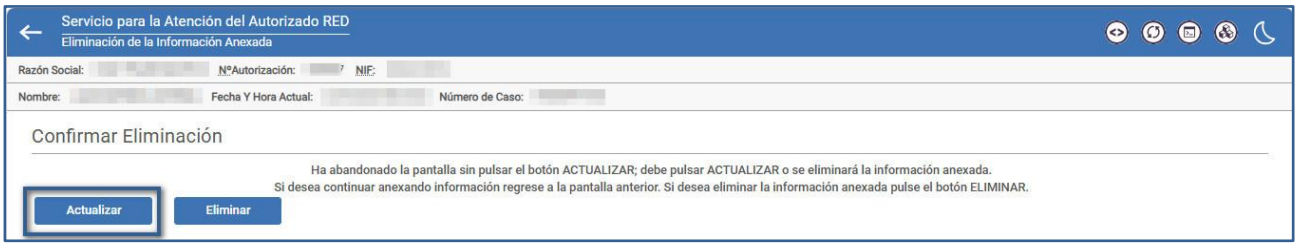


Además, el usuario **deberá adjuntar** documentación o **aportar** información adicional cuando ésta sea requerida por el tramitador de la TGSS para completar el tratamiento del caso. En este supuesto, recibirá un aviso por correo electrónico que informará de esta solicitud, si bien la información o documentación se deberá aportar a través de este servicio y no por correo electrónico.

Cuando el caso se encuentra en estado Solicitada Información y se adjunta la documentación requerida, es muy importante pulsar sobre el Botón Actualizar para finalizar la acción de anexado de documentación y garantizar el cambio de subestado del caso:



Si se vuelve a la pantalla anterior sin haber pulsado en actualizar el sistema informará de la necesidad de ello:



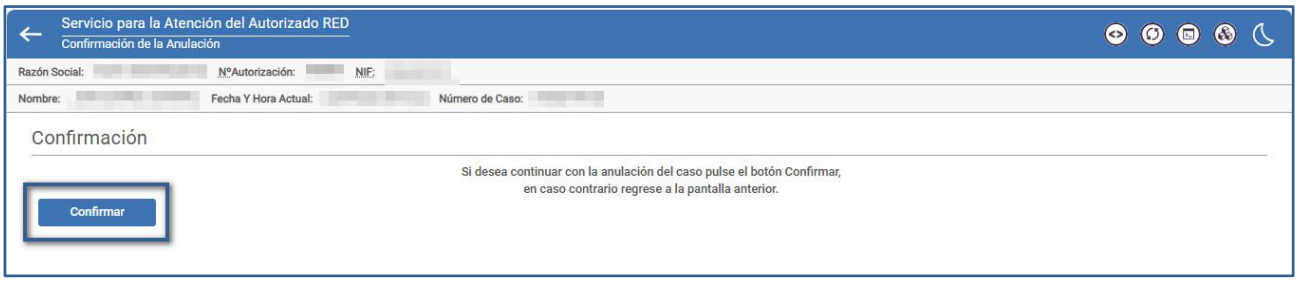
Todos los casos abiertos por la autorización RED se cierran de forma automatizada una vez transcurridos 20 días naturales desde que el tramitador de la TGSS ha solicitado información o documentación adicional al caso sin que se haya aportado.

Cuando el tipo de caso sea Trámite, siempre que se adjunte nueva documentación, se generará un *Justificante de documentación complementaria anexada* con la relación de documentos anexados, fecha y hora y código CEA para facilitar su posible comprobación.

4.2.3. Solicitar Anulación

Desde la opción Solicitar Anulación la autorización RED puede realizar una petición de anulación del caso. Si el caso ya estuviera cerrado no será posible realizar esta petición.

Una vez seleccionada esta opción se requerirá confirmación por parte del usuario a través de la pantalla de "Confirmación de la Anulación":



Dependiendo del momento de tramitación en que se encuentre el caso, si aún no ha sido atendido por ningún tramitador de la TGSS o, si ya ha sido objeto de estudio, los efectos serán diferentes:

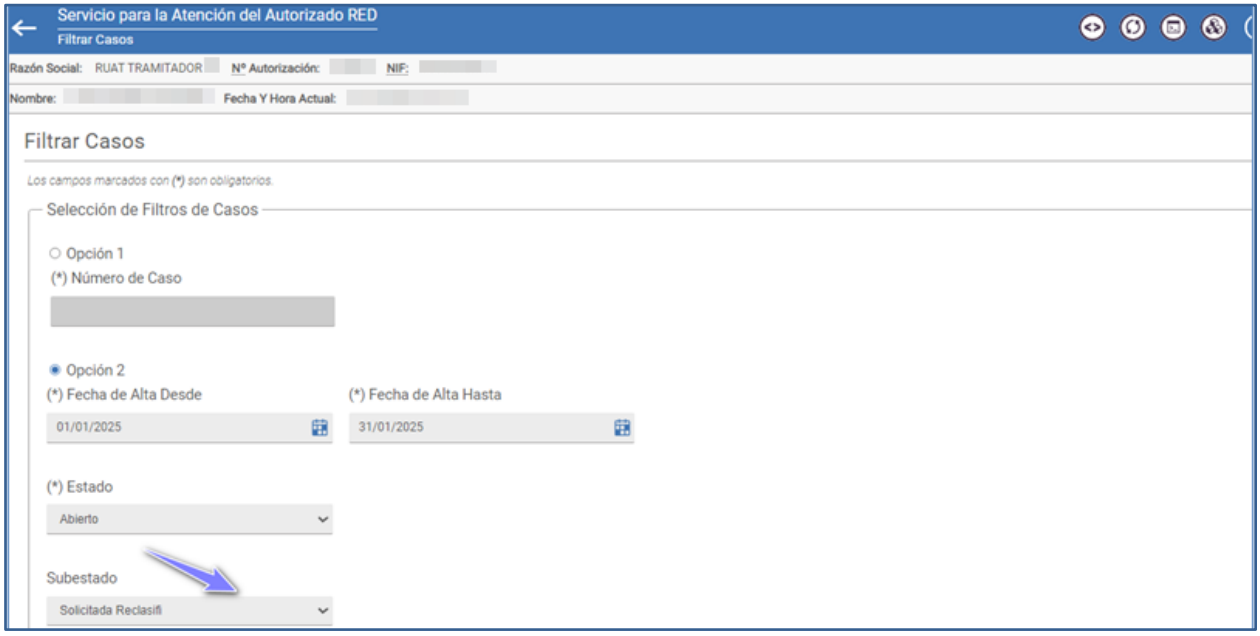
- Si el caso aún **no ha sido atendido** por ningún tramitador de la TGSS (estado "**Abierto/Presentado"**), la solicitud de anulación supondrá la **anulación automática**. Se generará un aviso, que la autorización RED recibirá a través de la cuenta de correo electrónico facilitada, informando de la anulación del caso (estado **"Cerrado/Anulado")**.
- Si el caso ya **ha sido objeto de estudio** (estado **"Abierto/Asignado"**), la solicitud de anulación deberá ser **aprobada** o **rechazada** por el tramitador de la TGSS.

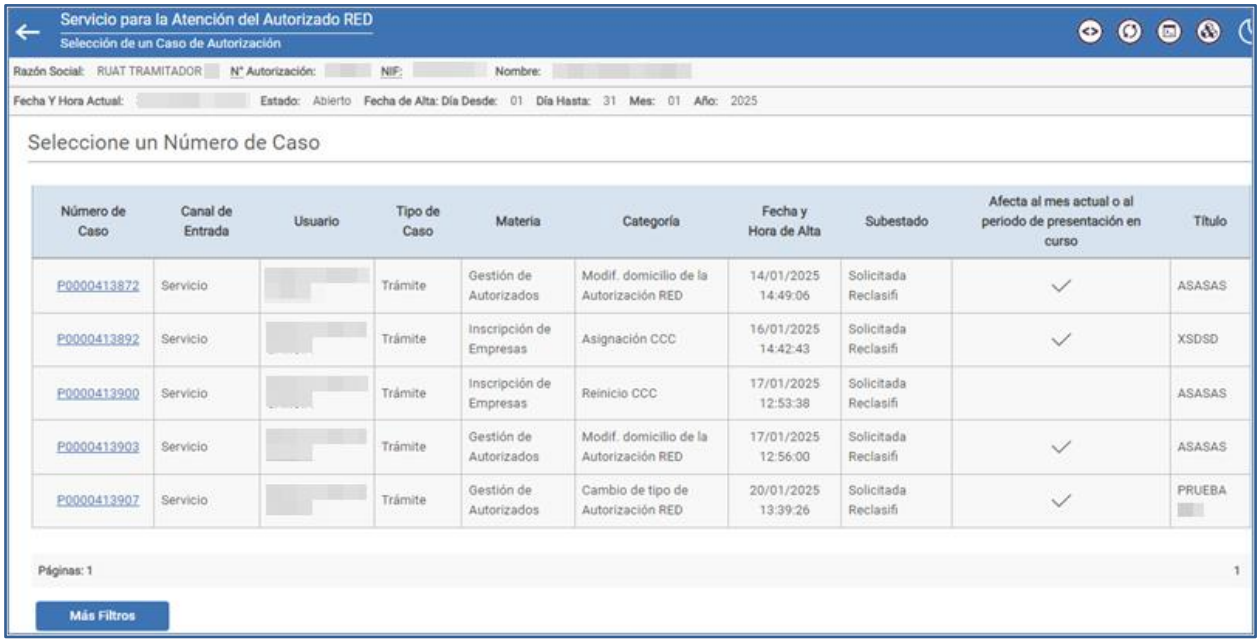
  Si la solicitud de anulación es **aprobada**, supondrá la **anulación del caso** (estado **"Cerrado/Anulado")** y se generará un aviso que la autorización RED recibirá a través de la cuenta de correo electrónico facilitada informando de la anulación del caso.

  Si la solicitud de anulación es **rechazada**, el caso **seguirá siendo tramitado** (estado **"Abierto/Asignado"**) y se generará un aviso, que la autorización RED recibirá a través de la cuenta de correo electrónico facilitada, en el que se indicarán los motivos del rechazo.
- Casos abiertos por el Tramitador de la TGSS (casos con Origen TGSS): es posible solicitar el cierre de este tipo de casos a través de la opción "Solicitar Cierre". El Tramitador podrá aceptar o denegar dicha solicitud de anulación. En caso de denegarse, se informará del motivo.

4.2.4. Reclasificación de Trámites

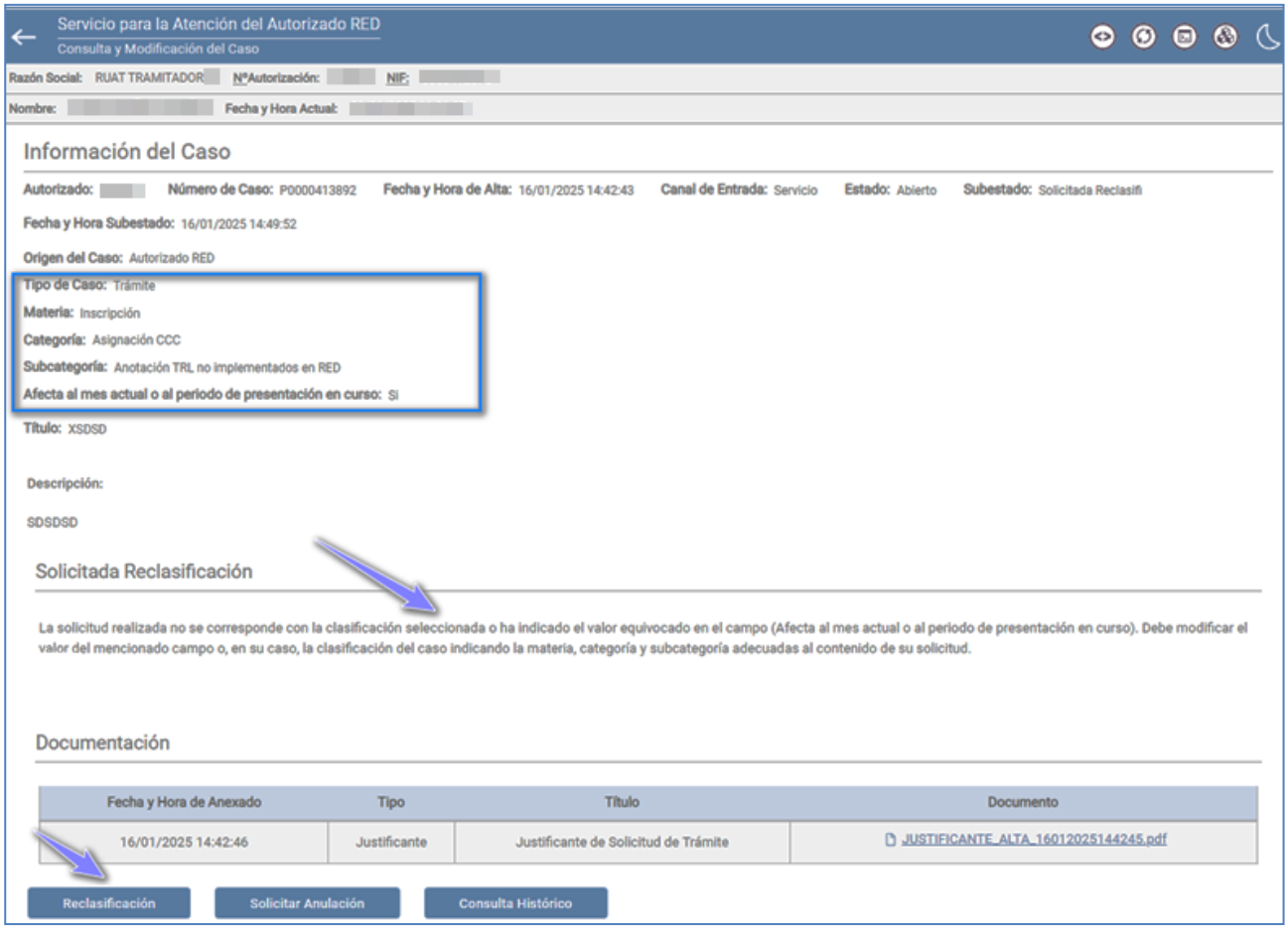
El tramitador de TGSS podrá solicitar la modificación de la catalogación de un caso de tipo Trámite cuando el contenido de la solicitud no coincida con el Trámite utilizado con objeto de canalizar correctamente los Trámites. Para ello se le remitirá una solicitud de reclasificación del caso tipo Trámite. La autorización RED podrá comprobar los casos pendientes de reclasificación a través de la funcionalidad "Gestión de casos" desglosando por Estado > Abierto y Subestado > Solicitada Reclasificación.



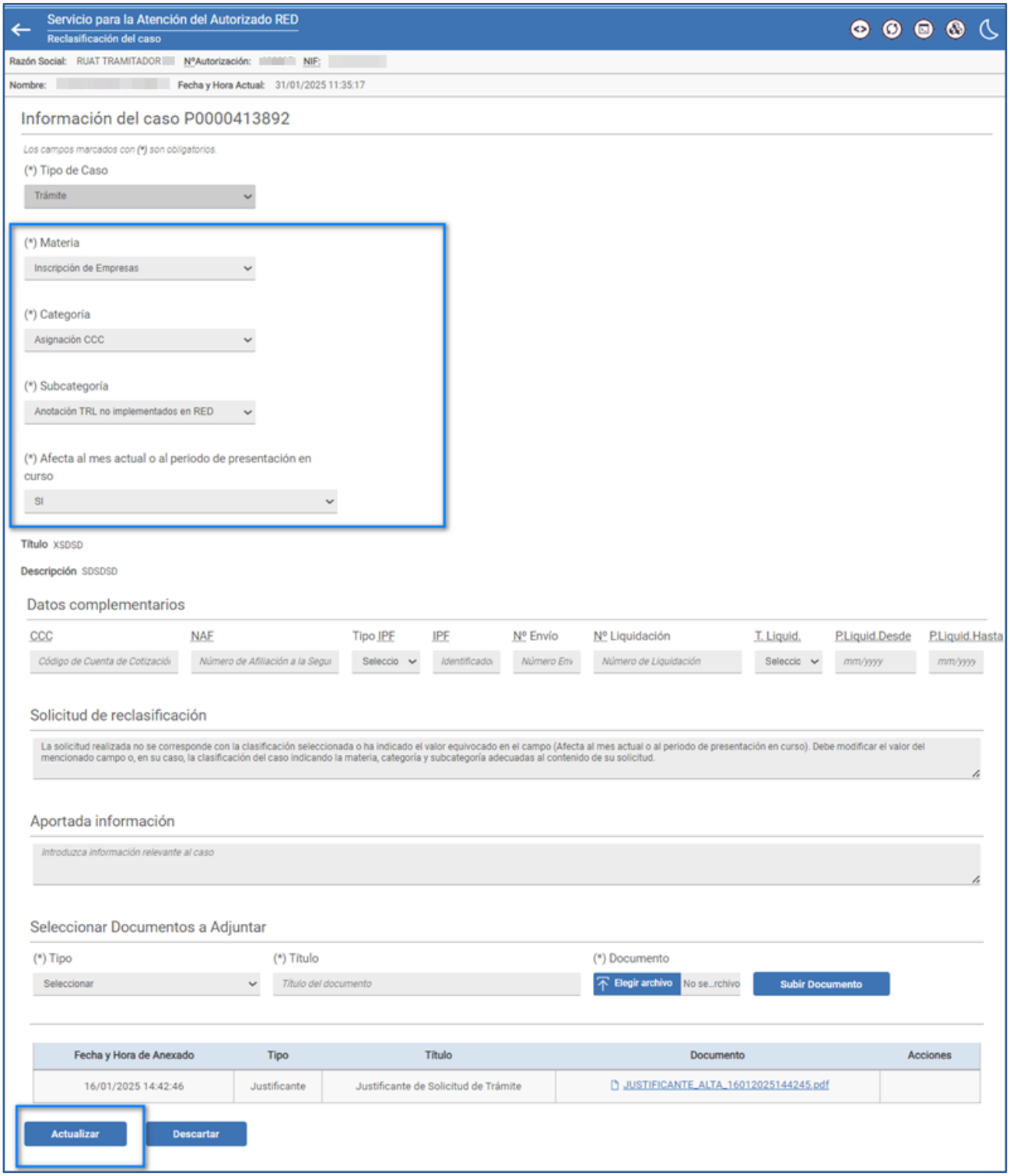


Número de Caso	Canal de Entrada	Usuario	Tipo de Caso	Materia	Categoría	Fecha y Hora de Alta	Subestado	Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso	Título
P0000413872	Servicio		Trámite	Gestión de Autorizados	Modif. domicilio de la Autorización RED	14/01/2025 14:49:06	Solicitada Reclasifi	✓	ASASAS
P0000413892	Servicio		Trámite	Inscripción de Empresas	Asignación CCC	16/01/2025 14:42:43	Solicitada Reclasifi	✓	XSDSD
P0000413900	Servicio		Trámite	Inscripción de Empresas	Reinicio CCC	17/01/2025 12:53:38	Solicitada Reclasifi		ASASAS
P0000413903	Servicio		Trámite	Gestión de Autorizados	Modif. domicilio de la Autorización RED	17/01/2025 12:56:00	Solicitada Reclasifi	✓	ASASAS
P0000413907	Servicio		Trámite	Gestión de Autorizados	Cambio de tipo de Autorización RED	20/01/2025 13:39:26	Solicitada Reclasifi	✓	PRUEBA

Teniendo en cuenta la información del apartado “Solicitada Reclasificación”, el usuario RED deberá pulsar sobre el botón “Reclasificación” para modificar la catalogación según el catálogo correcto y teniendo en cuenta las instrucciones recibidas en su caso.

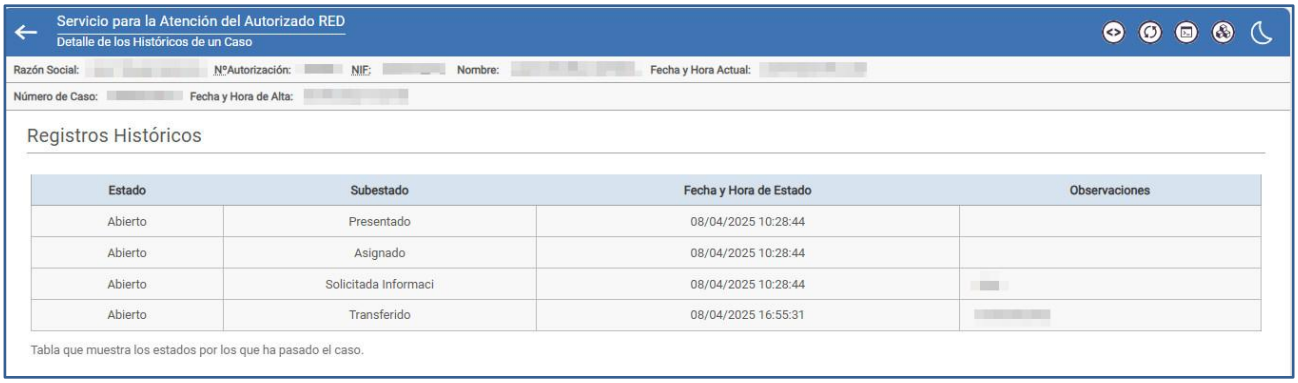


Tras pulsar sobre el botón “Reclasificación”, se accederá a la pantalla de reclasificación del caso donde se permite modificar la Materia, Categoría y Subcategoría, así como el campo Afecta al mes actual o período de presentación en curso. Se debe tener en cuenta que se requerirán datos complementarios adicionales ajustados a la nueva catalogación. Una vez realizada la oportuna modificación se deberá pulsar sobre la opción “Actualizar”. El caso quedará en el estado “Reclasificado” disponible para su tramitación:


Servicio para la Atención del Autorizado RED
Reclasificación del caso
Razón Social: RUAT TRAMITADOR NºAutorización: NIF:
Nombre: Fecha y Hora Actual: 31/01/2025 11:35:17
Información del caso P0000413892
Los campos marcados con (*) son obligatorios.
(*) Tipo de Caso
Trámite
(*) Materia
Inscripción de Empresas
(*) Categoría
Asignación CCC
(*) Subcategoría
Anotación TRL no implementados en RED
(*) Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso
SI
Título XSDSD
Descripción SDSDSD
Datos complementarios
CCC
NAF
Tipo IPF
IPF
Nº Envío
Nº Liquidación
T. Liquid.
P.Liquid.Desde
P.Liquid.Hasta
Solicitud de reclasificación
La solicitud realizada no se corresponde con la clasificación seleccionada o ha indicado el valor equivocado en el campo (Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso). Debe modificar el valor del mencionado campo o, en su caso, la clasificación del caso indicando la materia, categoría y subcategoría adecuadas al contenido de su solicitud.
Aportada información
Introduzca información relevante al caso
Seleccionar Documentos a Adjuntar
(*) Tipo
(*) Título
(*) Documento
Seleccionar
Título del documento
Elegir archivo
No se...rchivo
Subir Documento
Fecha y Hora de Anexado
Tipo
Título
Documento
Acciones
16/01/2025 14:42:46
Justificante
Justificante de Solicitud de Trámite
JUSTIFICANTE_ALTA_16012025144245.pdf
Actualizar
Descartar

4.2.5. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso

Desde la opción Consulta de Histórico, el usuario RED puede visualizar el **progreso** del caso, obtener el detalle de los estados por los que ha ido pasando, ver las observaciones que hayan sido incluidas (**solicitudes de información o documentación)** y **consultar la solución aportada a su caso**.



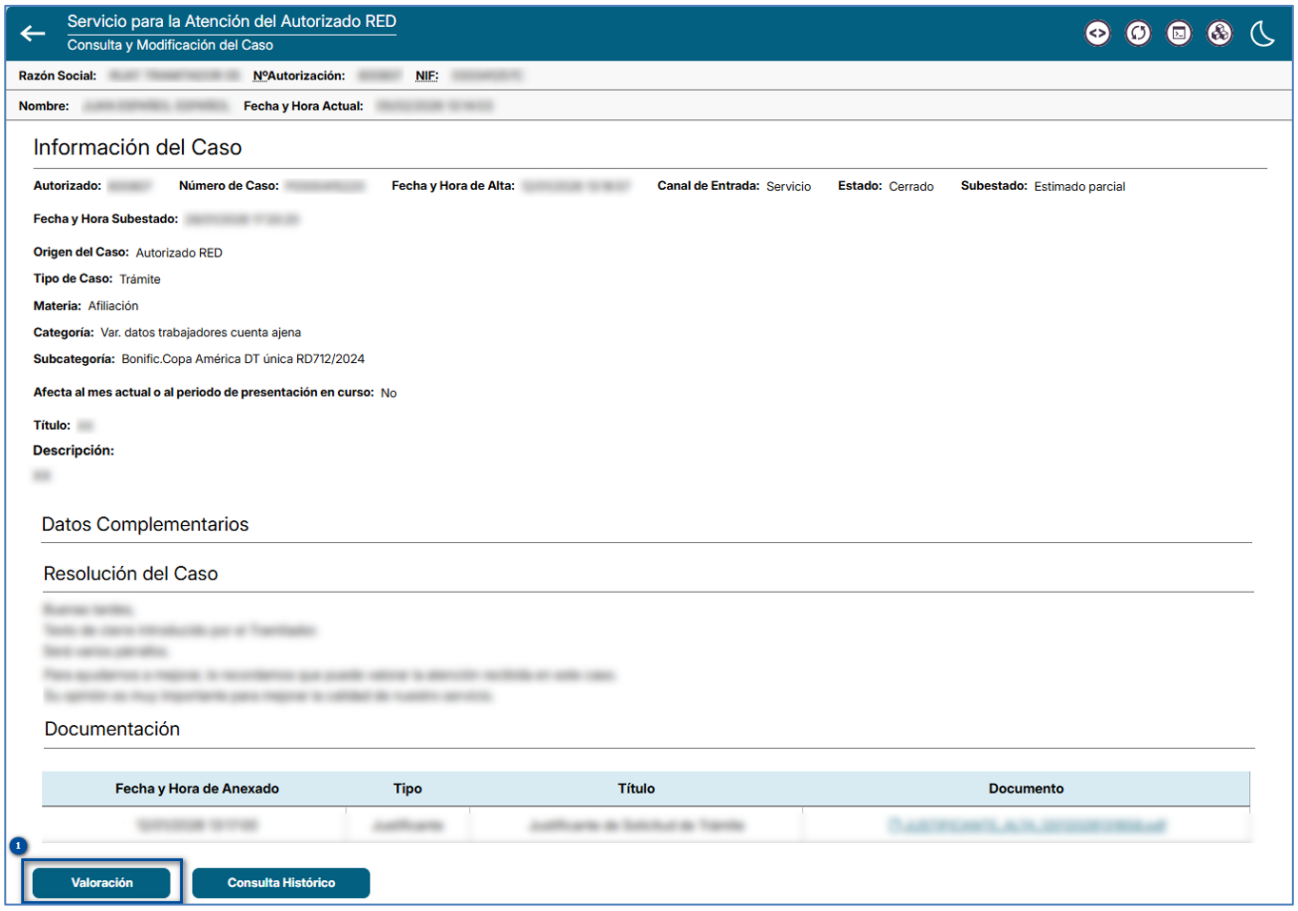
Al marcar la opción "**Consulta del histórico**", visualizará una pantalla en la que se relacionan todos los registros históricos por los que ha ido pasando el caso, mostrándose el estado, subestado y la fecha y hora del estado del caso consultado.

Cuando el tramitador de la TGSS cierre el caso, la autorización RED recibirá un correo electrónico advirtiendo de tal circunstancia, en la cuenta de correo comunicada a través del servicio "Consulta y modificación de datos de contacto" del Sistema RED. Desde ese momento, se podrá **consultar el histórico** para visualizar la respuesta recibida y **realizar la encuesta de satisfacción** (en los supuestos en que la encuesta ya haya sido realizada se habilitará en su lugar la opción de nuevo caso). Al encontrase el caso en estado "**cerrado**" ya **no será posible** modificar su información ni solicitar la anulación, tal y como se muestra a continuación:

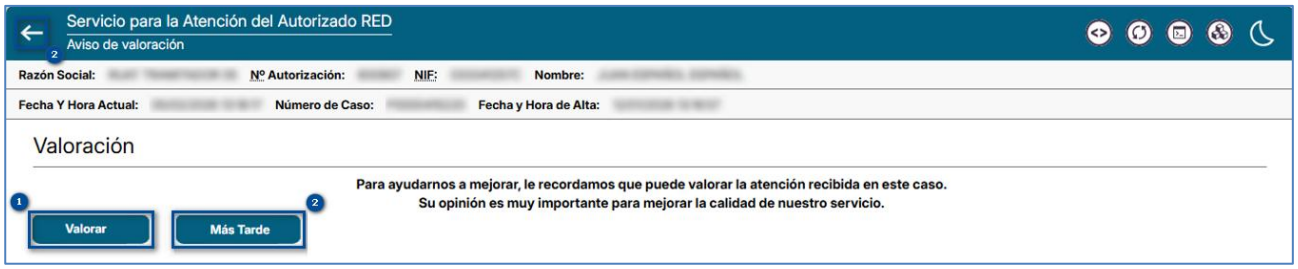


4.2.6. Valoración

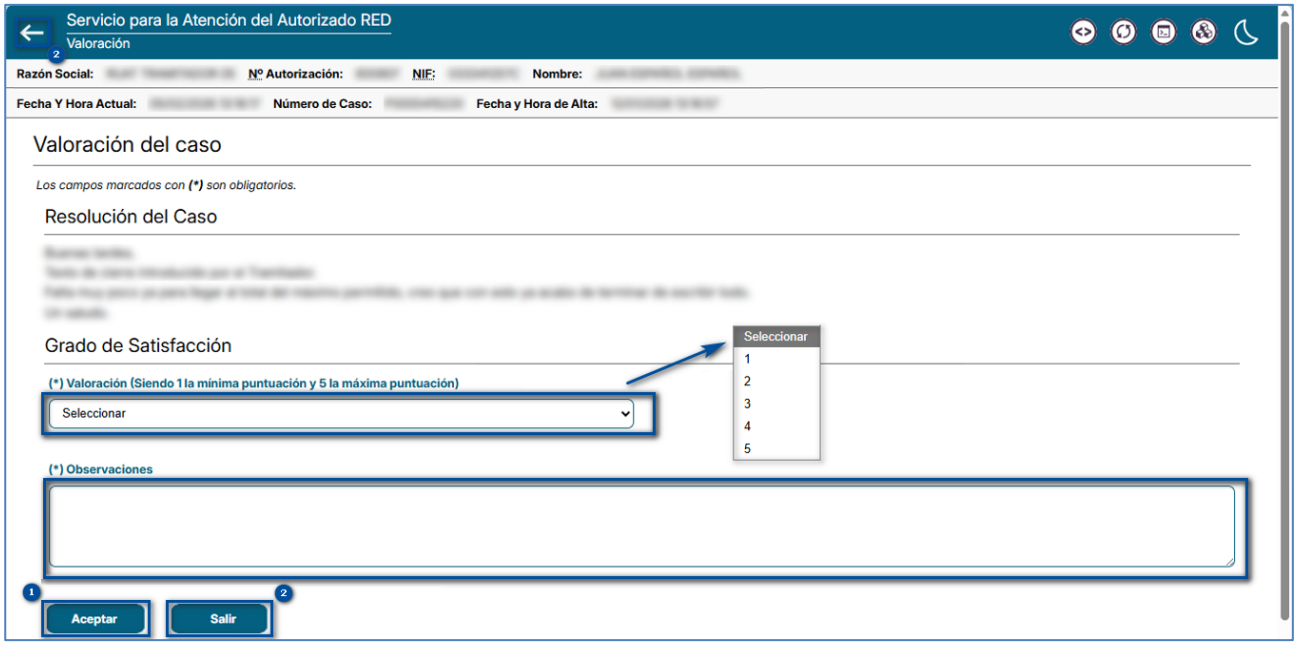
Desde la pantalla de "Consulta y Modificación del Caso" se puede acceder a la valoración del caso pulsando sobre el botón *Valoración (1).*



En caso de volver atrás, se abrirá una pantalla de aviso indicando la posibilidad de valorar la atención recibida. Pulsando sobre *Valorar (1)* se accederá a la valoración del caso y pulsando sobre *Más Tarde* o el símbolo ← ubicado en la parte superior izquierda *(2)* se volverá a la pantalla inicial del Servicio.

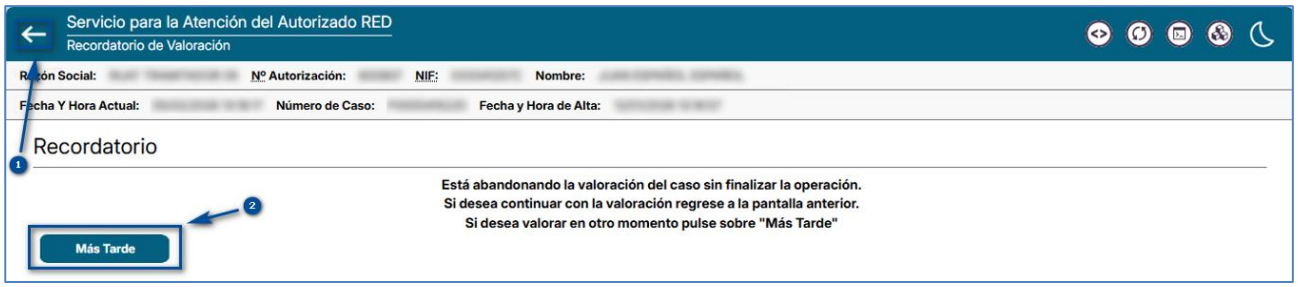


Una vez se haya accedido a la valoración se permite puntuar la atención recibida del 1 y 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima. Además, se pueden cumplimentar las observaciones que justifiquen la elección de la puntuación seleccionada por el usuario.

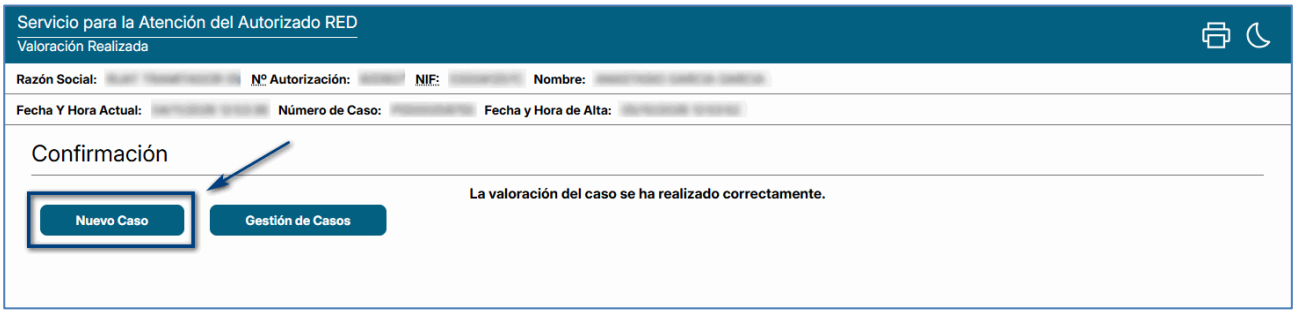


Tras cumplimentar la valoración se debe pulsar sobre el botón *Aceptar (1)*. Se mostrará una pantalla de confirmación en la que se indicará que la valoración se ha realizado correctamente, desde la que se podrá acceder a la creación o a la gestión de casos.

En caso de pulsar sobre *Salir* o sobre ← *(2),* se mostrará una pantalla recordando la necesidad de finalizar la valoración. Pulsando sobre ← *(1)* se volverá a la valoración del caso y pulsando sobre *Más Tarde (2)* se volverá a la pantalla inicial del Servicio.



Si el caso está valorado, se habilitará el botón de *Nuevo caso*. Esta opción permitirá abrir un nuevo caso desde esa misma pantalla consultada.


Servicio para la Atención del Autorizado RED
Valoración Realizada
Razón Social:
Nº Autorización:
NIF:
Nombre:
Fecha Y Hora Actual:
Número de Caso:
Fecha y Hora de Alta:
Confirmación
La valoración del caso se ha realizado correctamente.
Nuevo Caso
Gestión de Casos