

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

Julio de 2026



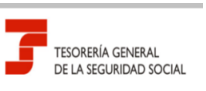
Índice

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

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

CONTROL DE VERSIONES

FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
<i>Abril 2020</i>	<i>Primera Versión del Manual</i>
<i>Febrero 2025</i>	<i>Novedades en la Gestión de Trámites: incorporación de la funcionalidad “Reclasificación”</i>
<i>Junio 2025</i>	<i>Actualización de pantallas</i> <i>Control de Versiones: acotado desde 2024 en adelante</i> <i>Conversión de Anexos a Guías accesibles desde la Web</i>
<i>Julio 2026</i>	<i>Definición Materia “Técnicas”</i>

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como objeto la explicación detallada del Servicio de Alta, Consulta y Modificación de casos, que se ha creado para el autorizado RED dentro del proyecto CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado).

Este servicio se incluye dentro de las funcionalidades del Sistema RED a las que tiene acceso el autorizado a través de la página web de la Seguridad Social. Estará disponible tanto para el usuario principal de una autorización como para los usuarios secundarios y permitirá la comunicación de consultas, errores/incidencias o solicitudes de trámite ante la TGSS.

El presente documento explica los pasos que deben seguir los usuarios para la utilización del servicio.

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 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 consultar los casos abiertos, tanto por el propio autorizado RED como por el Tramitador de la TGSS, con la documentación aportada en cada uno de ellos, el estado en que se encuentran, incorporar nueva información cuando así proceda y solicitar la anulación del caso. Además, a través de esta opción, se podrá consultar la respuesta dada por el tramitador de la TGSS y realizar una 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 el autorizado, 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.

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

2. ACCESO

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

Bienvenid@ [usuario]

Listado de Servicios Disponibles

Las aplicaciones a las que tiene acceso son las siguientes:

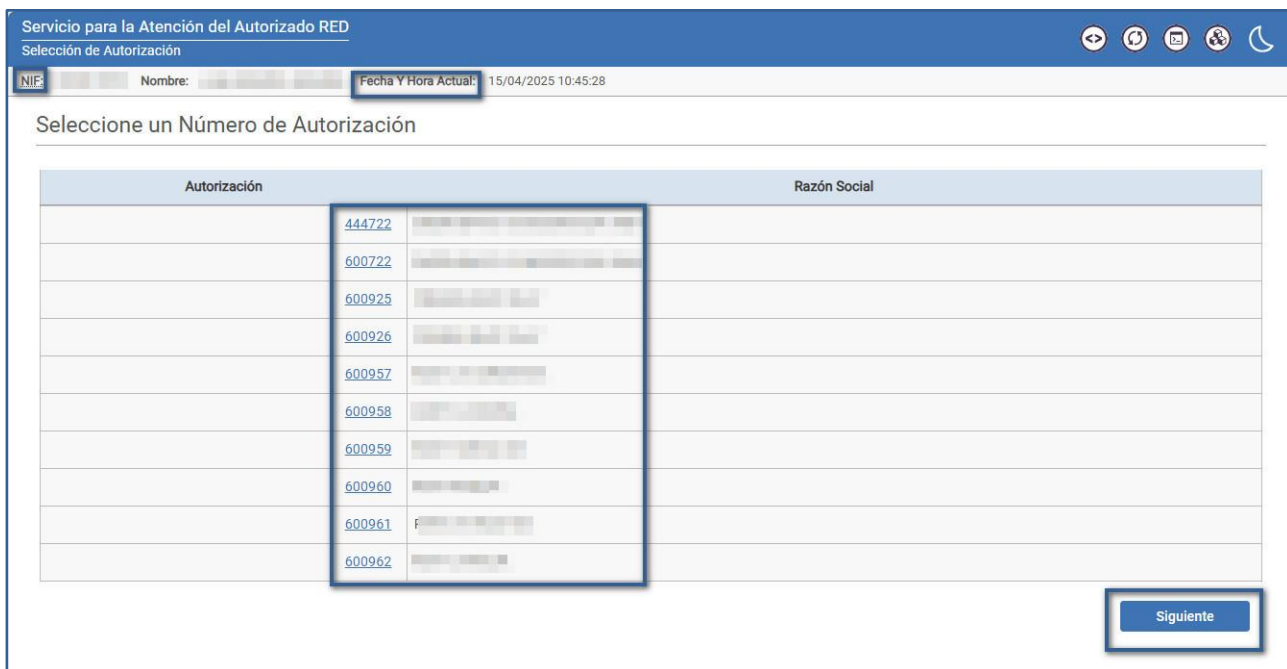
Servicios R.E.D	Verificación de Documentos
• Inscripción y Afiliación Online • Afiliación Online Prácticas • Corrección de Errores • Inscripción y Afiliación Online Real • Cotización Online • Cotización RETA • Cotización SLD Remesas • Gestión de Deuda • Certificados e informes de Deuda • Cotización Seguro Escolar • Sistema Especial de Empleados de Hogar • Incapacidad temporal Online • Incapacidad temporal Online • Transferencias de ficheros • Consulta / Descarga de Acuses Técnicos • Consulta / Descarga de Ficheros • FIER - Consulta/Descarga de Fichero INSS Empresas • Maternidad/Paternidad • Certificado de empresa maternidad/paternidad • Gestión de autorizaciones • Gestión de autorizaciones • Transferencia de ficheros • Consulta/Descarga de Acuses Técnicos SLD • Consulta/Descarga de Ficheros SLD • Gestión de Devoluciones y Saldos Acreedores • Gestión de solicitudes • ACRASS - Incidencias Acredita Seguridad Social • Alta y Consulta de Incidencias Acredita	• Servicios de verificación de documentos • Atencion al Autorizado (CASIA) • Atención y Soporte al Autorizado • Embargo créditos y derechos • Respuesta al mandamiento de embargo dirigido a persona o entidad pagadora • Regularización de Trabajadores Autónomos • Servicio de consulta de Regularización de Trabajadores Autónomos

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 debe estar de alta al menos en una autorización. Al acceder, si es usuario en más de una autorización, se le presenta una pantalla que permite seleccionar la autorización desde la cual 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:



Servicio para la Atención del Autorizado RED

Selección de Autorización

NIF: [redacted] Nombre: [redacted] Fecha Y Hora Actual: 15/04/2025 10:45:28

Seleccione un Número de Autorización

Autorización	Razón Social
444722	[redacted]
600722	[redacted]
600925	[redacted]
600926	[redacted]
600957	[redacted]
600958	[redacted]
600959	[redacted]
600960	[redacted]
600961	[redacted]
600962	[redacted]

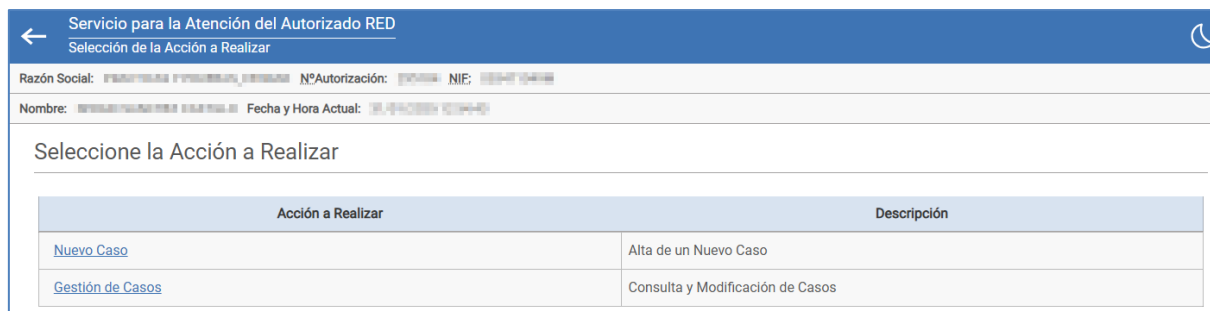
[Siguiente](#)

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

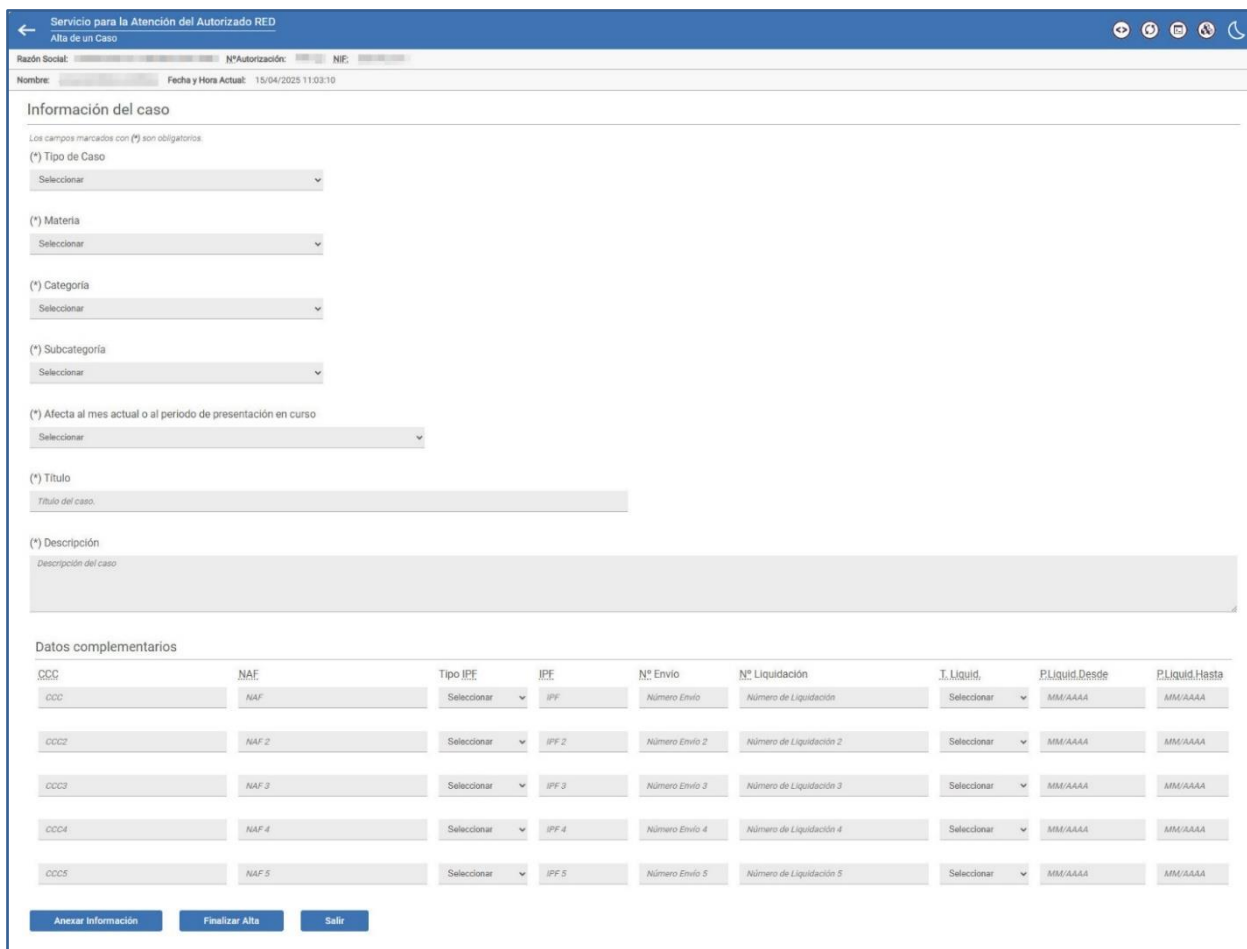
Una vez que se ha accedido al servicio se mostrará una pantalla de selección de la acción a realizar, donde el usuario deberá escoger entre dar de alta un nuevo caso o gestionar casos que ya hayan sido dados de alta.



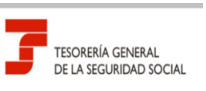
Acción a Realizar	Descripción
Nuevo Caso	Alta de un Nuevo Caso
Gestión de Casos	Consulta y Modificación de Casos

4.1. Nuevo caso

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



CCC	NAF	Tipo IPF	IPF	Nº Envío	Nº Liquidación	T. Liquid.	P.Liquid.Desde	P.Liquid.Hasta
CCC1	NAF 1	Seleccionar	IPF 1	Número Envío 1	Número de Liquidación 1	Seleccionar	MM/AAAA	MM/AAAA
CCC2	NAF 2	Seleccionar	IPF 2	Número Envío 2	Número de Liquidación 2	Seleccionar	MM/AAAA	MM/AAAA
CCC3	NAF 3	Seleccionar	IPF 3	Número Envío 3	Número de Liquidación 3	Seleccionar	MM/AAAA	MM/AAAA
CCC4	NAF 4	Seleccionar	IPF 4	Número Envío 4	Número de Liquidación 4	Seleccionar	MM/AAAA	MM/AAAA
CCC5	NAF 5	Seleccionar	IPF 5	Número Envío 5	Número de Liquidación 5	Seleccionar	MM/AAAA	MM/AAAA

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

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

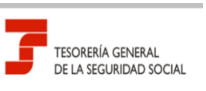
- **Tipo de caso (*):** podrá seleccionar si desea abrir una Consulta, Error/Incidencia o Trámite.
 - **Consulta:** Se indican con este tipo de caso las **solicitudes de información** de cuestiones relativas al sistema RED, procedimiento a seguir tanto en la gestión del SLD o RED Directo, Servicios, Información General, Servicios de la Sede Electrónica, Recaudación, así como las relacionadas con temas técnicos tales como la instalación de software, requerimientos técnicos para la transmisión de ficheros, comunicaciones, etc.
 - **Error/Incidencia:** Se identificarán con este tipo de caso los que se ajusten a las siguientes características:

Errores que se produzcan en la **transmisión** de ficheros de cotización, afiliación e INSS, a través de Sistema RED y SLD, interpretación de las respuestas a los ficheros enviados (para la resolución definitiva de algunos errores puede ser necesario abrir un caso tipo trámite), así como en las distintas funcionalidades y Servicios On-Line, o los relacionados con el software o el hardware del Autorizado RED.

Incidencias relativas a la **interrupción** de un servicio o un funcionamiento incorrecto de los mismos, en el ámbito del Sistema RED o Sede Electrónica.
 - **Trámite:** Se deberá seleccionar cuando se trate de **peticiones de actuación de carácter administrativo** siempre y cuando estas peticiones **no puedan gestionarse a través de los servicios disponibles del Sistema RED y/o SEDESS**, por no existir la funcionalidad o por haber excedido el plazo reglamentario establecido para su utilización. A modo de ejemplo: solicitudes de baja fuera de plazo, corrección datos del alta, modificación de datos de una Autorización o aportación de documentación acreditativa solicitada por la Administración, entre otros.
- **Materia (*):** Puede adoptar los valores siguientes: Recaudación; Inscripción de Empresas. Cotización; Afiliación, Altas y Bajas y Gestión de Autorizados.

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.

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

- **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 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 al autorizado 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.

El tramitador de la TGSS podrá solicitar al autorizado RED la reclasificación de casos tipo Trámite mal catalogados, es decir, aquellos en los que el contenido de la solicitud no coincida con el trámite utilizado para canalizarlo. El autorizado RED deberá modificar el caso a través de la funcionalidad “Gestión de casos” según las indicaciones recibidas. Esta solicitud se comunicará al autorizado 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.

- **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.
- **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 al autorizado

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

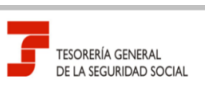
- **Descripción del caso (*):** Espacio destinado a la redacción del contenido del caso. Longitud máxima 1.000 caracteres.
- **Datos complementarios:** Existen 5 tipologías de datos complementarios cuya finalidad es garantizar la apertura de los diferentes tipos de caso con información adecuada y válida 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 Casos de Tipo Trámite Disponibles”, accesible desde la [web](#) 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](#), se especifican los datos complementarios obligatorios para cada una de las categorías y subcategorías de los casos de tipo Consulta y Error/Incidencia.

Se especifica 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.
- **Nº de Envío:** código numérico de 10 posiciones.
- **Nº de Liquidación:** código numérico de 17 posiciones
- **Tipo de Liquidación:** debe seleccionarse un valor de la lista desplegable

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

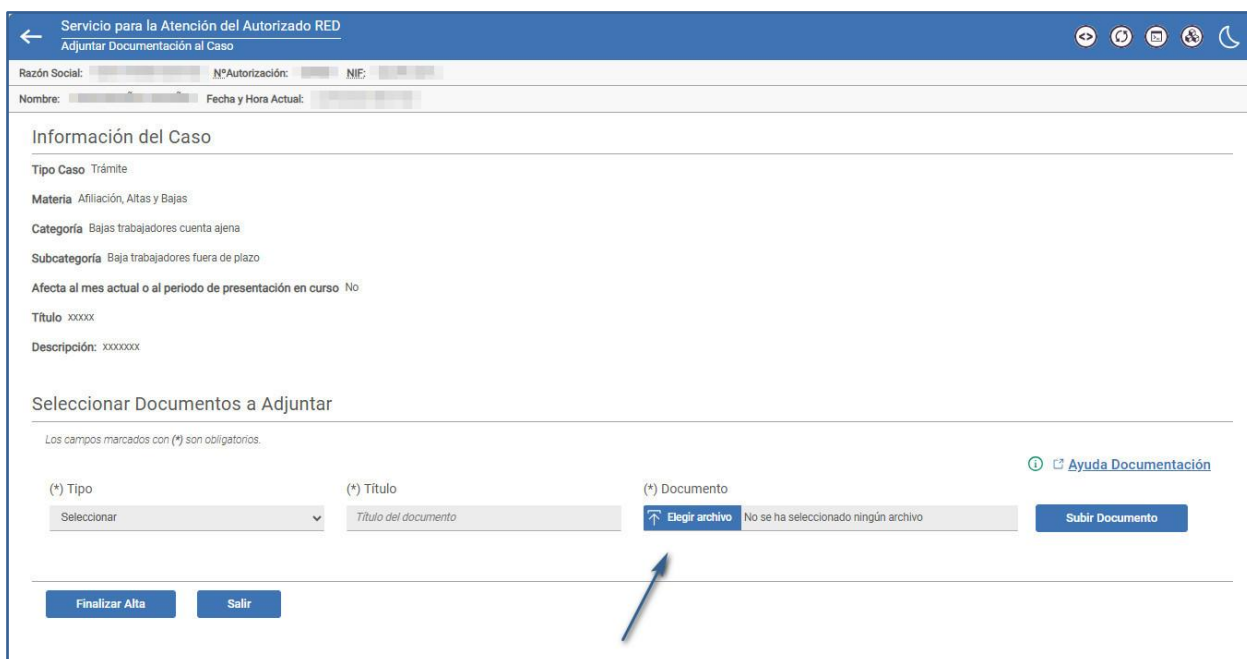
- **Periodo de Liquidación Desde y Periodo de Liquidación Hasta:** en cada uno de estos campos deben indicarse 2 valores numéricos para el mes y 4 valores para el año, separados por el valor “/”.

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 anexas documentación (apartado [4.1.1. Anexar Información](#)) o finalizar el alta (apartado [4.1.2. Finalizar el alta](#)).

4.1.1. Anexar Información

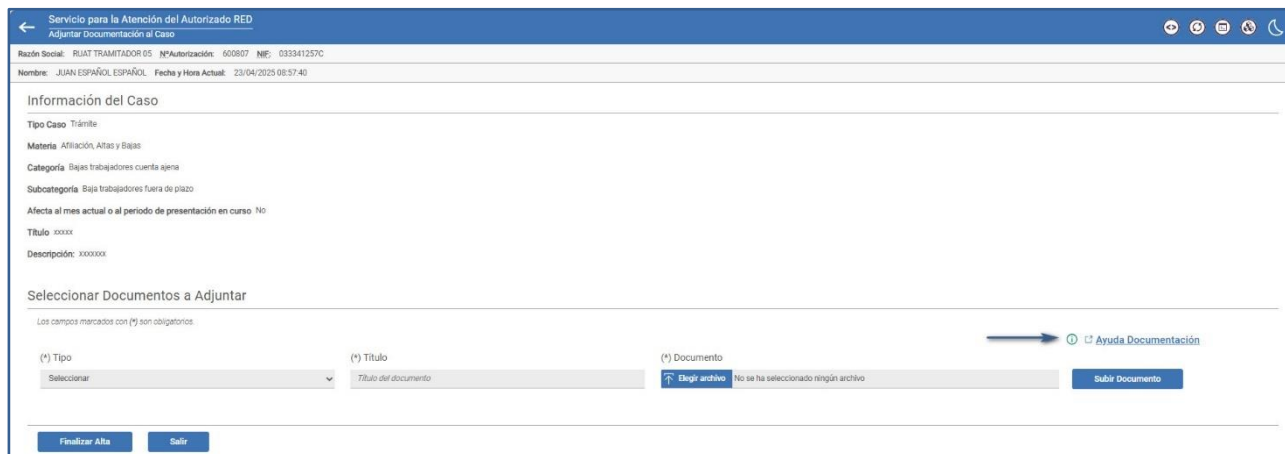
El servicio permite adjuntar documentación en el momento del alta del caso pulsando sobre el botón *Anexar Información* (viene del apartado [4.1 Nuevo caso](#)). En este supuesto se pasará a la siguiente pantalla:



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 los formatos más frecuentes utilizados actualmente.

En la pantalla 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 cada Solicitud de Trámite, así como el formulario que debe adjuntar en el supuesto de comunicar un error/incidencia de carácter técnico (actualmente en fase de desarrollo).

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Adjuntar Documentación al Caso

Razón Social: RIJAT TRAMITADOR 05 N° Autorización: 600807 NIF: 033341237C
Nombre: JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL Fecha y Hora Actual: 23/04/2025 08:57:40

Información del Caso

Tipo Caso: Trámite
Materia: Afiliación, Altas y Bajas
Categoría: Bajas trabajadores cuenta ajena
Subcategoría: Baja trabajadores fuera de plazo
Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso: No
Título: xxxxx
Descripción: xxxxxxx

Seleccionar Documentos a Adjuntar

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

(*) Tipo: Seleccionar (*) Título: Título del documento (*) Documento: Elige archivo No se ha seleccionado ningún archivo

[Ayuda Documentación](#)

[Subir Documento](#)

[Finalizar Alta](#) [Salir](#)

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.



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Alta Confirmada

Razón Social: N° Autorización: NIF: Nombre: Fecha Y Hora Actual: Número de Caso: P0000414170 Fecha y Hora de Alta:

Documentación

Informes

[Justificante de Solicitud de Trámite](#)

Confirmación

El alta del caso se ha realizado correctamente.

Recibirá un mensaje en la dirección de correo electrónico que nos ha facilitado informándole del número de caso que se le ha asignado.

Tenga en cuenta que de no haber facilitado una dirección de correo electrónico y otorgado el consentimiento para recibir avisos y comunicaciones no recibirá este mensaje.

Le recordamos que tiene a su disposición el servicio “Consulta/modificación de datos de contacto”, en el apartado Gestión de autorizaciones/Gestión de datos de Contacto, en la web www.seg-social.es

[Nuevo Caso](#) [Gestión de Casos](#)

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 el usuario 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.

 MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	 TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario			
Julio de 2026			

Servicio para la Atención del Autorizado RED

Alta Confirmada

Razón Social: N.º Autorización: NIF:

Nombre: Fecha Y Hora Actual: Número de Caso: P0000414170 Fecha y Hora de Alta:

Documentación ▾

Informes

☒ [Justificante de Solicitud de Trámite](#) 

Confirmación

El alta del caso se ha realizado correctamente.

Recibirá un mensaje en la dirección de correo electrónico que nos ha facilitado informándole del número de caso que se le ha asignado.

Tenga en cuenta que de no haber facilitado una dirección de correo electrónico y otorgado el consentimiento para recibir avisos y comunicaciones no recibirá este mensaje.

Le recordamos que tiene a su disposición el servicio "Consulta/modificación de datos de contacto", en el apartado Gestión de autorizaciones/Gestión de datos de Contacto, en la web www.seg-social.es

[www.seg-social.es](#)

[Nuevo Caso](#) [Gestión de Casos](#)

Desde esta pantalla se puede abrir un [Nuevo caso](#) o acceder a [Gestión de Casos](#).

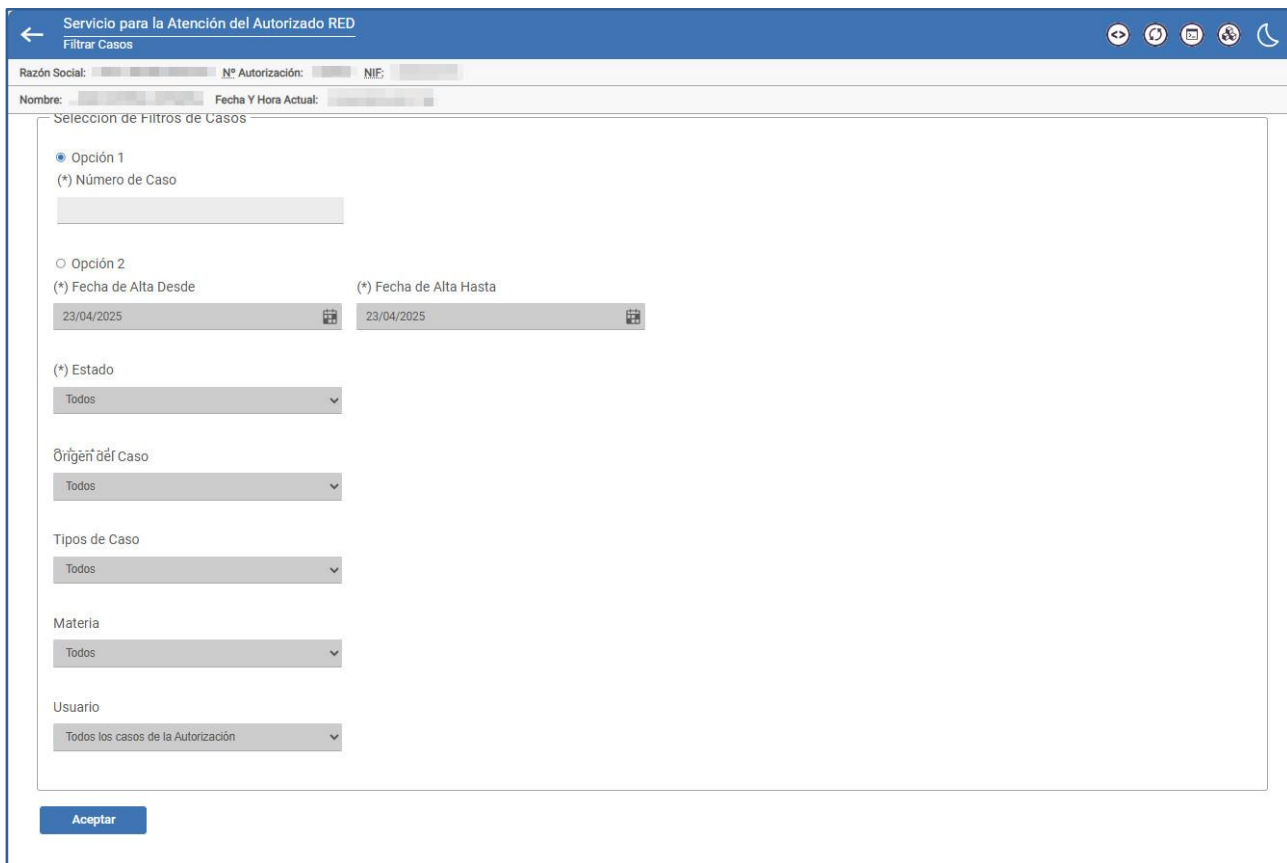
  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

4.2. Gestión de casos

A través de esta opción se podrá, por un lado, **consultar** el detalle de los casos abiertos tanto por el propio Autorizado RED como por el Tramitador 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.

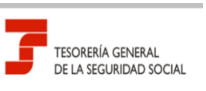


- **Opción 1:** Filtro por número de caso. Para ello se introducirá con carácter obligatorio el número de caso objeto de búsqueda, obtenido en el momento del alta.
- **Opción 2:** Combinación de datos para filtrar. Se indicará como datos obligatorios:
 - Fecha de Alta Desde: Primera fecha de alta desde la que se buscarán casos que cumplan las otras condiciones.

 	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario		
Julio de 2026		

- Fecha de Alta Hasta: Última fecha de alta hasta la que se buscarán casos que cumplan las otras condiciones.
 - Las fechas Desde y Hasta deben estar comprendidas dentro de un mes natural. Por defecto se mostrará el mes en curso, pudiéndose modificar éste.
- Estado: Abierto, Cerrado o Todos. Se considerarán casos cerrados aquellos que hayan sido resueltos por el tramitador de la TGSS o se hayan anulado.
 - Como datos opcionales, se puede filtrar por:
- Subestado: en función del Estado previamente seleccionado se abrirá un desplegable con los Subestados correspondientes.
- Origen del caso: Todos, Autorizado RED ó TGSS. Permite diferenciar los casos abiertos por el propio autorizado o por el Tramitador de la TGSS.
- Tipo de Caso: Todos, Consulta, Error/ incidencia o Trámite.
- Materia: desplegable con las materias disponibles
- Usuario (de Alta): permite filtrar por Todos los casos de la Autorización o Mis casos. Si se selecciona Todos los casos de la autorización, en la pantalla siguiente se mostrarán todos los casos dados de alta por cualquier usuario de la autorización con indicación de su nombre y apellidos. Si se selecciona Mis casos, en la pantalla siguiente se mostrarán únicamente los casos dados de alta por el usuario que está conectado.

Si se selecciona la opción 1, se mostrará directamente el detalle del caso. Si se selecciona la “Opción 2”, se mostrará una tabla en la que se relacionan todos los casos coincidentes con los filtros seleccionados. Pulsando sobre el número de caso se accede al detalle de este.

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

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 que se aporte documentación o información 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 el autorizado 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”**: el autorizado 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 (abiertos por el Tramitador).

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

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

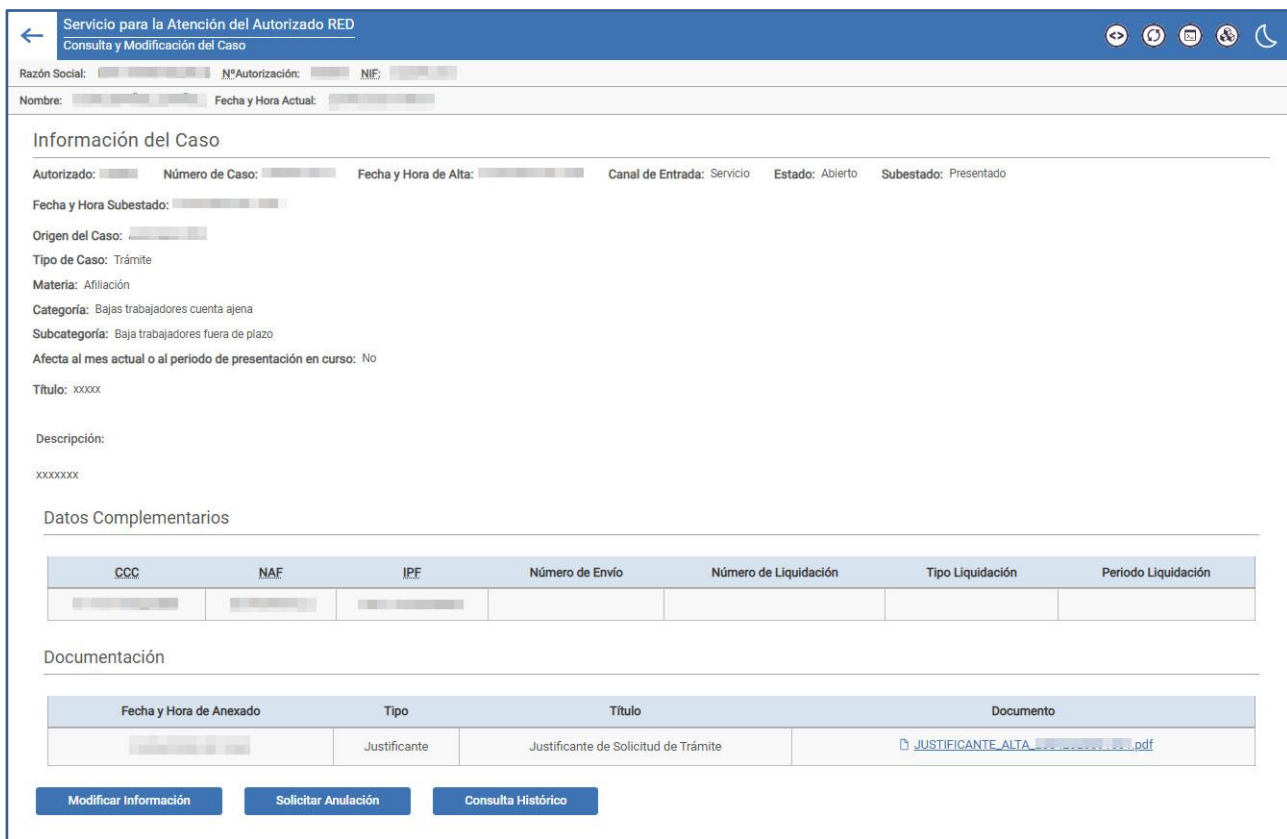
Con la Inadmisión de un trámite se genera una comunicación administrativa de Inadmisión del Trámite que estará disponible en formato pdf dentro del propio caso CASIA en la que se explicará el motivo de Inadmisión del trámite y se especificará la vía correcta de realización del trámite o de presentación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



The screenshot shows the 'Servicio para la Atención del Autorizado RED' interface. At the top, there's a header with navigation icons and a title bar. Below the header, there are input fields for 'Razón Social', 'Nº Autorización', 'NIF', 'Nombre', and 'Fecha y Hora Actual'. The main section is titled 'Información del Caso' and contains several fields: 'Autorizado', 'Número de Caso', 'Fecha y Hora de Alta', 'Canal de Entrada' (set to 'Servicio'), 'Estado' (set to 'Abierto'), 'Subestado' (set to 'Presentado'), 'Fecha y Hora Subestado', 'Origen del Caso', 'Tipo de Caso' (set to 'Trámite'), 'Materia' (set to 'Afiliación'), 'Categoría' (set to 'Bajas trabajadores cuenta ajena'), 'Subcategoría' (set to 'Baja trabajadores fuera de plazo'), 'Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso' (set to 'No'), 'Título' (set to 'xxxxx'), and 'Descripción' (set to 'xxxxxxxx'). Below this, there's a 'Datos Complementarios' section with a table for tracking payments and liquidations. The table has columns for 'CCC', 'NAF', 'IPF', 'Número de Envío', 'Número de Liquidación', 'Tipo Liquidación', and 'Periodo Liquidación'. The bottom section is 'Documentación', which includes a table for tracking documents. The table has columns for 'Fecha y Hora de Anexado', 'Tipo', 'Título', and 'Documento'. One document is listed: 'Justificante' with title 'Justificante de Solicitud de Trámite' and document 'J JUSTIFICANTE ALTA [redacted].pdf'. At the bottom, there are three buttons: 'Modificar Información', 'Solicitar Anulación', and 'Consulta Histórico'.

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 anexo de documentación y garantizar el cambio de subestado del caso:

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

Servicio para la Atención del Autorizado RED

Modificar Información

Razón Social: N° Autorización: NIF:

Nombre: Fecha y Hora Actual:

Origen del Caso: Autorizado RED

Tipo de Caso: Trámite

Materia: Afiliación

Categoría: Bajas trabajadores cuenta ajena

Subcategoría: Baja trabajadores fuera de plazo

Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso: No

Título: xxxxxx

Descripción: xxxxxxxx

Seleccionar Documentos a Adjuntar

(*) Tipo

(*) Título

(*) Documento

Seleccionar

Título del documento

Elegir archivo

No se ha seleccionado ningún archivo

Subir Documento

Documentación

Fecha y Hora de Anexado	Tipo	Título	Documento	Acciones
	Justificante	Justificante de Solicitud de Trámite	JUSTIFICANTE_ALTA_23042025091501.pdf	
	Anexos			

Actualizar

Descartar

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

Servicio para la Atención del Autorizado RED

Eliminación de la Información Anexada

Razón Social: N° Autorización: NIF:

Nombre: Fecha Y Hora Actual: Número de Caso:

Confirmar Eliminación

Ha abandonado la pantalla sin pulsar el botón ACTUALIZAR; debe pulsar ACTUALIZAR o se eliminará la información anexada.

Si desea continuar anexando información regrese a la pantalla anterior. Si desea eliminar la información anexada pulse el botón ELIMINAR.

Actualizar

Eliminar

Todos los casos abiertos por el autorizado 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.

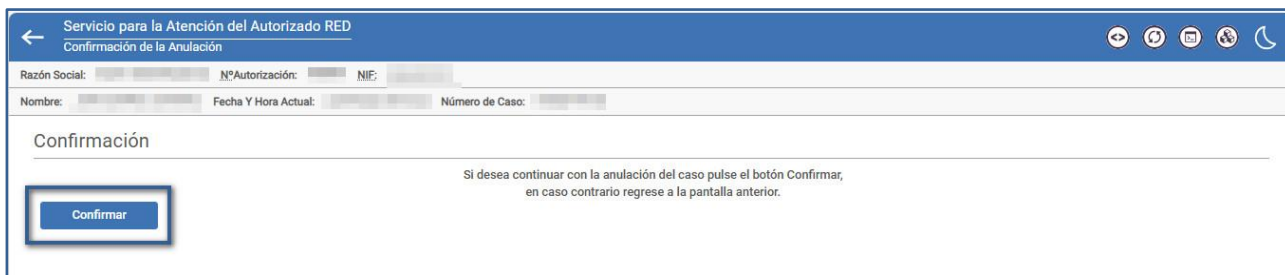
Cuanto el tipo de caso sea Trámite, siempre que se adjunte nueva documentación se generará un Justificante de documentación complementaria anexada con la relación de documentos anexados, fecha y hora y código CEA para facilitar su posible comprobación.

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

4.2.3. Solicitar Anulación

Desde la opción Solicitar Anulación el autorizado 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 el autorizado 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.

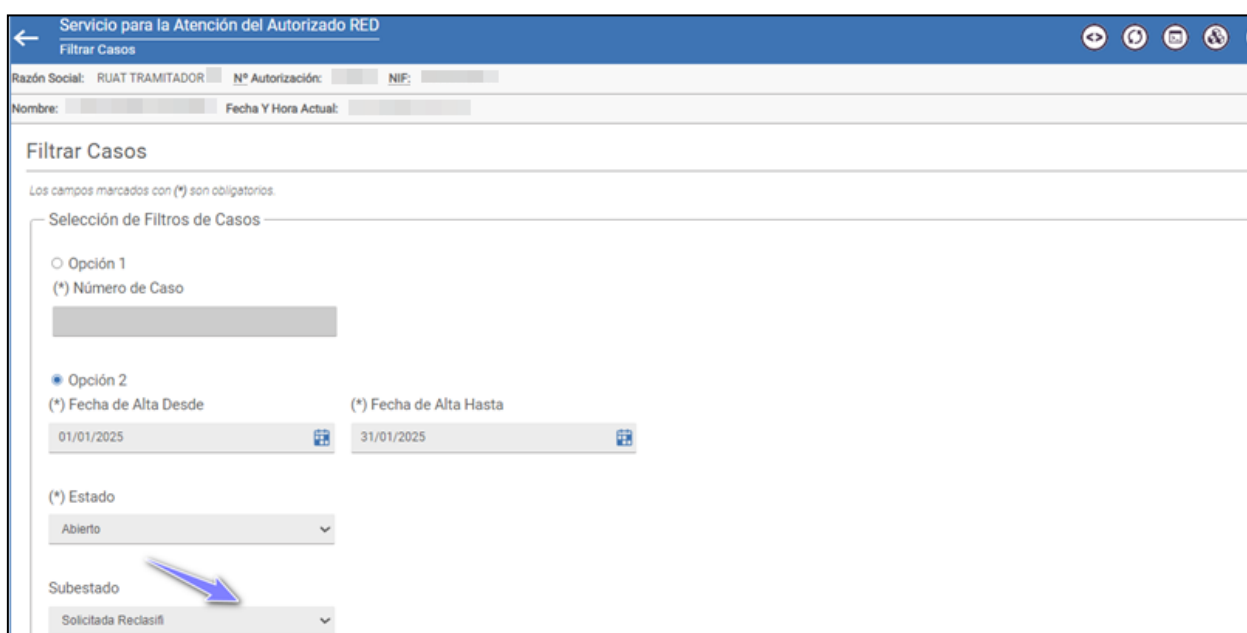
Si la solicitud de anulación es **aprobada**, supondrá la **anulación del caso** (estado “**Cerrado/Anulado**”) y se generará un aviso que el autorizado recibirá a través de la cuenta de correo electrónico facilitada informando de la anulación del caso.

Si la solicitud de anulación es **rechazada**, el caso **seguirá siendo tramitado** (estado “**Abierto/Asignado**”) y se generará un aviso, que el autorizado 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 al autorizado RED 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. El autorizado RED podrá comprobar los casos pendientes de reclasificación a través de la funcionalidad “Gestión de casos” desglosando por Estado > Abierto y Subestado > Solicitada Reclasificación.



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Filtrar Casos

Razón Social: RUAT TRAMITADOR N° Autorización: NIF: Nombre: Fecha Y Hora Actual:

Filtrar Casos

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

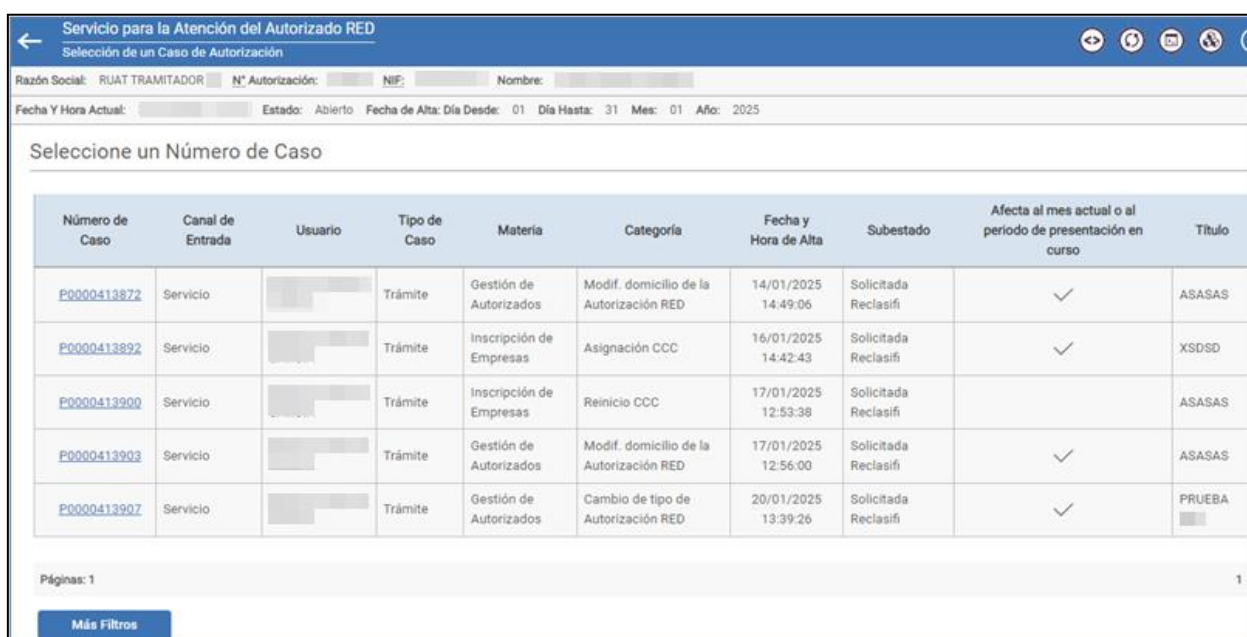
Selección de Filtros de Casos

☐ Opción 1
(*) Número de Caso

☒ Opción 2
(*) Fecha de Alta Desde: 01/01/2025 (*) Fecha de Alta Hasta: 31/01/2025

(*) Estado: Abierto

Subestado: **Solicitada Reclasifi**



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Selección de un Caso de Autorización

Razón Social: RUAT TRAMITADOR N° Autorización: NIF: Nombre: Fecha Y Hora Actual: Estado: Abierto Fecha de Alta: Día Desde: 01 Día Hasta: 31 Mes: 01 Año: 2025

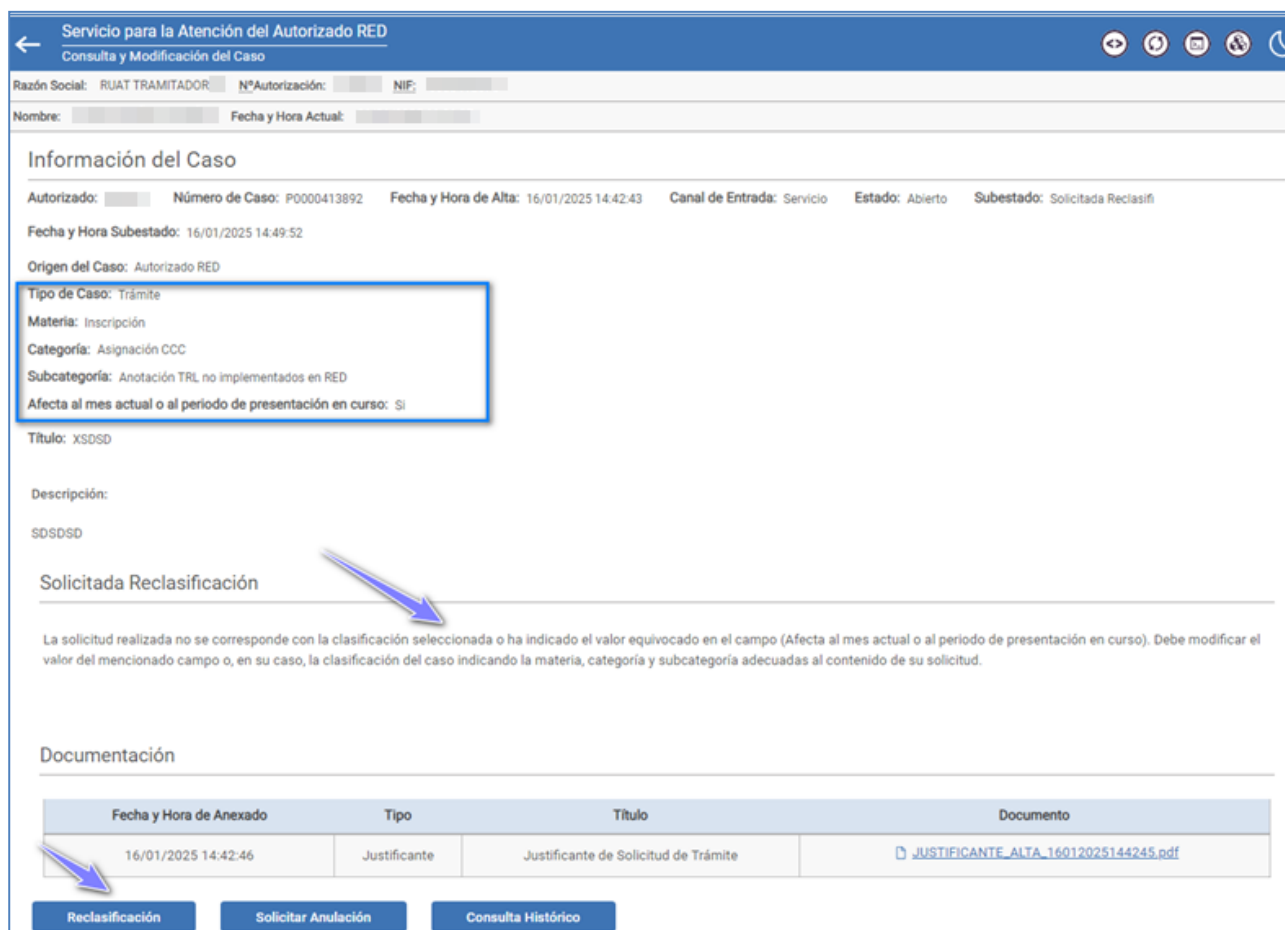
Seleccione un Número de Caso

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

Páginas: 1

Más Filtros

Teniendo en cuenta la información del apartado “Solicitada Reclasificación”, el autorizado 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.



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Consulta y Modificación del Caso

Razón Social: RUAT TRAMITADOR N° Autorización: NIF:

Nombre: Fecha y Hora Actual:

Información del Caso

Autorizado: Número de Caso: P0000413892 Fecha y Hora de Alta: 16/01/2025 14:42:43 Canal de Entrada: Servicio Estado: Abierto Subestado: Solicitada Reclasifi

Fecha y Hora Subestado: 16/01/2025 14:49:52

Origen del Caso: Autorizado RED

Tipo de Caso: Trámite

Materia: Inscripción

Categoría: Asignación CCC

Subcategoría: Anotación TRL no implementados en RED

Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso: SI

Título: XSOSD

Descripción:

SDSDSD

Solicitada 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.

Documentación

Fecha y Hora de Anexado	Tipo	Título	Documento
16/01/2025 14:42:46	Justificante	Justificante de Solicitud de Trámite	JUSTIFICANTE_ALTA_16012025144245.pdf

Reclasificación **Solicitar Anulación** **Consulta Histórico**

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 de 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

Nº Autorización:

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 SDDSDD

Datos complementarios

CCC	NAE	Tipo IPF	IPF	Nº Envío	Nº Liquidación	T. Liquid.	PLiquid.Desde	PLiquid.Hasta
Código de Cuenta de Cotización	Número de Afiliación a la Segur	Seleccio	Identificada	Número Env	Número de Liquidación	Seleccio	mm/yyyy	mm/yyyy

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

Seleccionar

(*) Título

Título del documento

(*) 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	

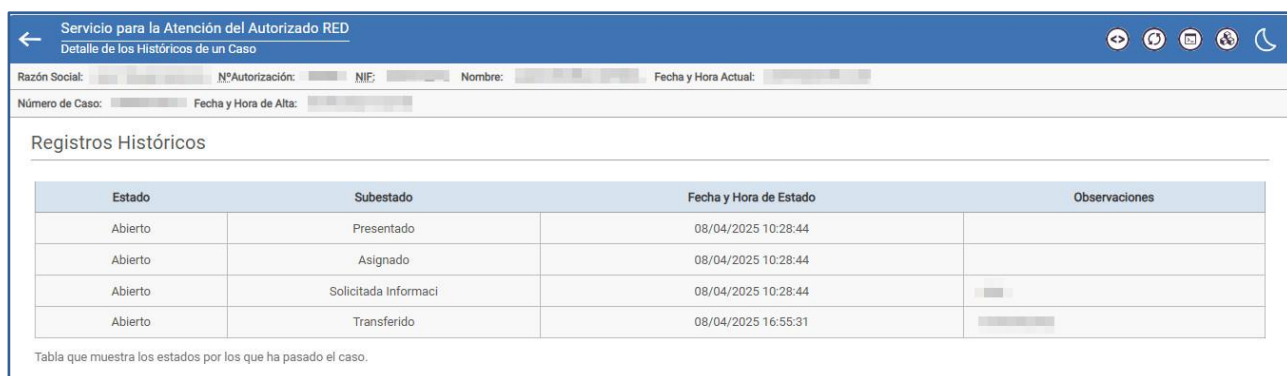
Actualizar

Descartar

23

4.2.5. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso

Desde la opción Consulta de Histórico, el autorizado 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**.



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Detalle de los Históricos de un Caso

Razón Social: [] N° Autorización: [] NIF: [] Nombre: [] Fecha y Hora Actual: []

Número de Caso: [] Fecha y Hora de Alta: []

Registros Históricos

Estado	Subestado	Fecha y Hora de Estado	Observaciones
Abierto	Presentado	08/04/2025 10:28:44	
Abierto	Asignado	08/04/2025 10:28:44	
Abierto	Solicitada Informaci	08/04/2025 10:28:44	
Abierto	Transferido	08/04/2025 16:55:31	

Tabla que muestra los estados por los que ha pasado el 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, el autorizado recibirá un correo electrónico advirtiéndole 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, el autorizado podrá **consultar el histórico** para **visualizar la respuesta recibida** y hacer la encuesta de satisfacción. Al encontrarse el caso en estado “**cerrado**” ya **no será posible** modificar su información ni solicitar la anulación, tal y como se muestra a continuación:



Resolución del Caso

Transcurrido el plazo concedido sin que se hayan aportado cuantos datos y documentos fueren necesarios para la comprobación de la fecha de control que determina que la liquidación, respecto al NAF referido en este caso, se ha presentado dentro de plazo reglamentario de ingreso, se procede al cierre del mismo y a la continuación del procedimiento previsto en el art. 36 del RD Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Documentación

Fecha y Hora de Anexado	Tipo	Título	Documento
No hay datos disponibles			

Valoración Consulta Histórico

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

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)*.

Servicio para la Atención del Autorizado RED

Consulta y Modificación del Caso

Razón Social: N° Autorización: NIF:

Nombre: Fecha y Hora Actual:

Información del Caso

Autorizado: Número de Caso: Fecha y Hora de Alta: Canal de Entrada: Servicio Estado: Cerrado Subestado: Estimado parcial

Fecha y Hora Subestado:

Origen del Caso: Autorizado RED

Tipo de Caso: Trámite

Materia: Afiliación

Categoría: Var. datos trabajadores cuenta ajena

Subcategoría: Bonific.Copa América DT única RD712/2024

Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso: No

Título:

Descripción:

Datos Complementarios

Resolución del Caso

Documentación

Fecha y Hora de Anexado	Tipo	Título	Documento

1 Valoración

Consulta Histórico

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 sobre ← (2)* se volverá a la pantalla inicial del Servicio.

Servicio para la Atención del Autorizado RED

Aviso de valoración

Razón Social: N° Autorización: NIF: Nombre:

Fecha Y Hora Actual: Número de Caso: Fecha y Hora de Alta:

Valoración

1 Valorar

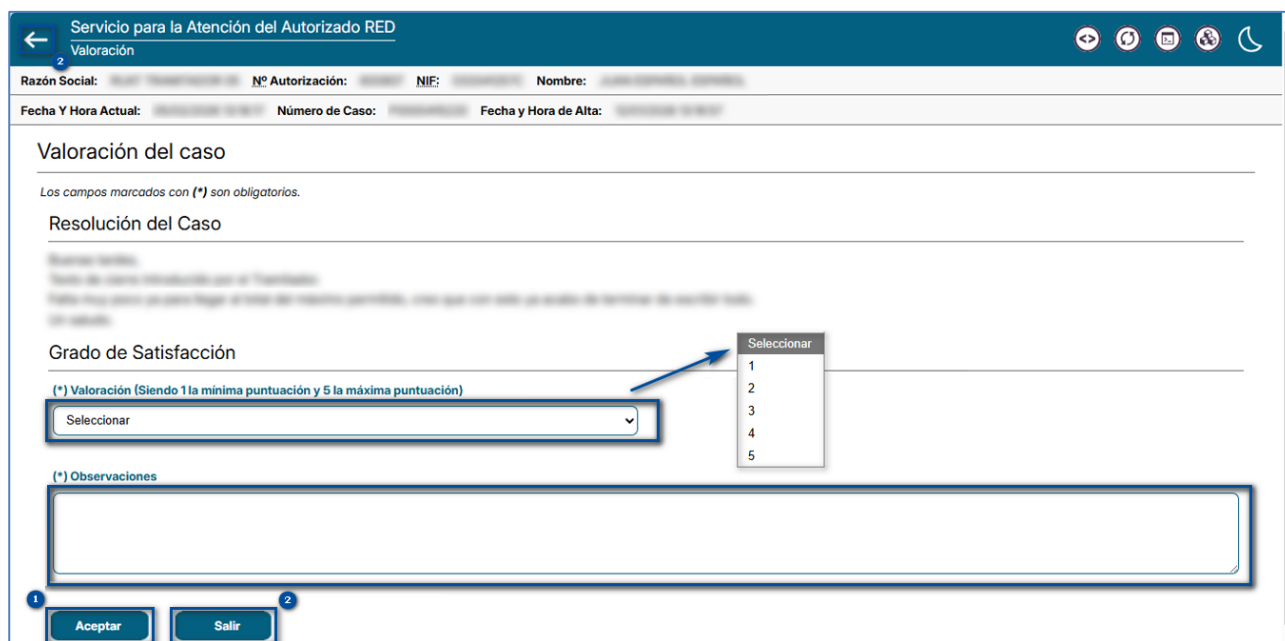
2 Más Tarde

Para ayudarnos a mejorar, le recordamos que puede valorar la atención recibida en este caso.

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de nuestro servicio.

  Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	SERVICIO DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio de 2026		

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 $\leftarrow$ (2), se mostrará una pantalla recordando la necesidad de finalizar la valoración. Pulsando sobre $\leftarrow$ (1) se volverá a la valoración del caso y pulsando sobre *Más Tarde* (2) se volverá a la pantalla inicial del Servicio.

