

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

Abril 2024






Índice

CONTROL DE VERSIONES.....	3
1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	5
2. ACCESO.....	6
3. SELECCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.....	6
4. SELECCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR	7
4.1. Nuevo caso	8
4.1.1. Anexar Información.....	11
4.1.2. Finalizar el alta.....	13
4.2. Gestión de casos.....	14
4.2.1. Ciclo de vida de un caso. Estados y sub estados	15
4.2.2. Modificar Información.....	17
4.2.3. Solicitar Anulación.....	18
4.2.4. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso	19
4.2.5. Valoración.....	21
Anexo I: DATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO TRÁMITE	22
Anexo II: DATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO ERROR/INCIDENCIA	28
Anexo III: CLASIFICACIÓN ERRORES/INCIDENCIAS MATERIA TÉCNICA.....	31
Anexo IV: DATOS COMPLEMENTARIOS OBLIGATORIOS PARA CONSULTAS DE MATERIA RECAUDACIÓN	32




 	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Julio 2023		

CONTROL DE VERSIONES

- Versión **Agosto 2020**
 - ✓ Actualización Anexo I: DATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO TRÁMITE incluyendo tres nuevos trámites
 - ✓ Corrección de errata en Anexo II: ATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO ERROR/INCIDENCIA
- Versión **Octubre 2020**
 - ✓ Actualización Anexo I: DATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO TRÁMITE: Actualización Liquidación Fuera de Plazo, Cambio Usuario Principal Aut.RED y Cambio Razón Social Autorización RED.
 - ✓ 27 octubre: Anexo I: Incorporación trámite “Altas no admitidas por RED”
- Versión **Diciembre 2020**
 - ✓ Actualización Anexo I: incorporación de los trámites “Aportar Documentación Acreditativa - Trabajadores Cuenta Ajena y Trabajadores Cuenta Propia en Materia Afiliación y “Aportar Documentación Acreditativa” en Materia Inscripción de Empresas.
- Versión **Enero 2021**
 - ✓ 08 enero: Cierres de oficio (página 14)
 - ✓ 12 enero: Aclaraciones acerca del asunto de los correos electrónicos (página 4), uso de los campos Tipo de Caso, Materia y Usuario de alta (página 13)
 - ✓ 27 Enero- Anexo I: incorporación trámites “Cambio de contrato con efectos retroactivos” y “Cambio Nº horas/mes efectos retroactivos” para la categoría “Variación de datos Empleados de Hogar” (página 21)
- Versión **Marzo 2021**
 - ✓ 12 Marzo: Nuevos sub estado del Estado Cerrado y Actualización Anexo I
- Versión **Abril 2021**
 - ✓ 12 Abril : Incorporación Trámite Cotización- Aportar documentación acreditativa Existencia de ERTE en Anexo I
- Versión **Junio 2021**
 - ✓ Inclusión de Anexo IV: Datos complementarios para consultas de materia Recaudación
- Versión **Febrero 2022**
 - ✓ Novedades en la gestión de Trámites Inadmitidos
- Versión **Marzo 2022**
 - ✓ Incorporación de Trámite Aportar documentación acreditativa de Entidades sin ánimo de lucro
- Versión **Julio 2022**
 - ✓ Incorporación de nuevos trámites en Afiliación y Cotización
- Versión **Octubre 2022**
 - ✓ Actualización Anexo I

		<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario		Diciembre de 2023	

- **Versión 11 de Abril 2023**
 - ✓ Actualización Anexo I
 - ✓ Actualización Anexo II
- **Versión 5 de mayo de 2023**
 - ✓ Actualización Anexo I: Incorporación Nuevos trámites Altas y Bajas trabajadores Hogar y Variaciones de datos de trabajadores cuenta ajena- Corrección de datos de trabajadores de baja en el CCC.
- **Versión 11 de mayo de 2023**
 - ✓ Actualización Anexo I: Actualización Datos complementarios obligatorios **Trámites Inscripción de empresas / Variación datos/ Cambio CNAE; Afiliación, altas y bajas/ Bajas de trabajadores cuenta ajena/Bajas fuera de plazo; Afiliación, altas y bajas/ Altas trabajadores cuenta ajena/ Altas fuera de plazo**
 - ✓ Página 9: nueva denominación Campo “Afecta al Mes Actual o al Periodo de Presentación en Curso”.
- **Versión 25 mayo de 2023:**
 - ✓ Corrección errata página 10: se informará el valor NO en el campo “Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso” cuando el movimiento solicitado sea anterior al mes actual.
- **Versión 03 de julio de 2023**
 - ✓ Página 10: Corrección de errata nº de posiciones del campo NAF
 - ✓ Página 9: Aclaraciones para cumplimentar el campo “Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso”
 - ✓ Anexo I: Actualización Datos complementarios obligatorios para el Trámite / Afiliación, altas y bajas/ Variación de datos trabajadores cuenta ajena/ Grado de discapacidad
- **Versión 28 de agosto de 2023**
 - ✓ Anexo I: Inclusión de los trámites relacionados con la publicación del Real Decreto Ley 1/2023, de 10 de enero
- **Versión 29 de diciembre de 2023**
 - ✓ Anexo I: actualización

 	<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Diciembre de 2023	

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.

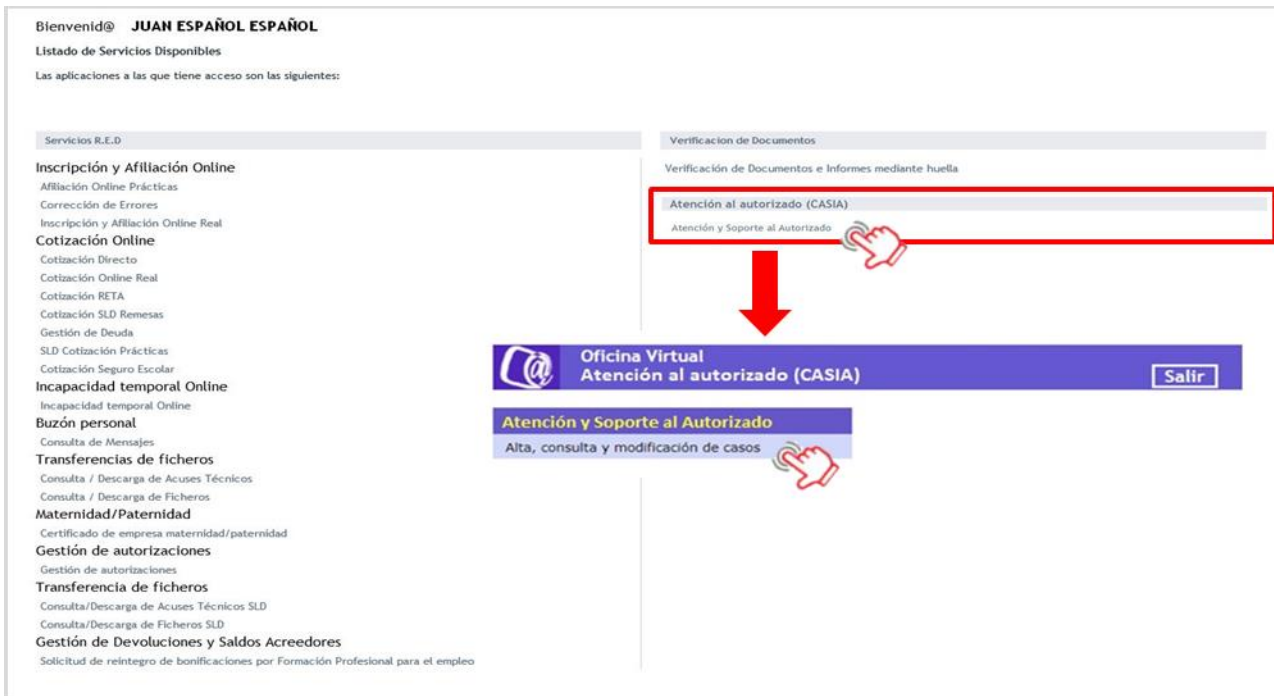
Como complemento a estas funcionalidades y con el fin de facilitar el seguimiento del caso, está previsto que se generen correos electrónicos dirigidos a la cuenta de correo previamente comunicada por el autorizado, en los supuestos de solicitud de información complementaria por parte del tramitador 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.

 	<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
<p>Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario</p>	<p>Diciembre de 2023</p>	

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.



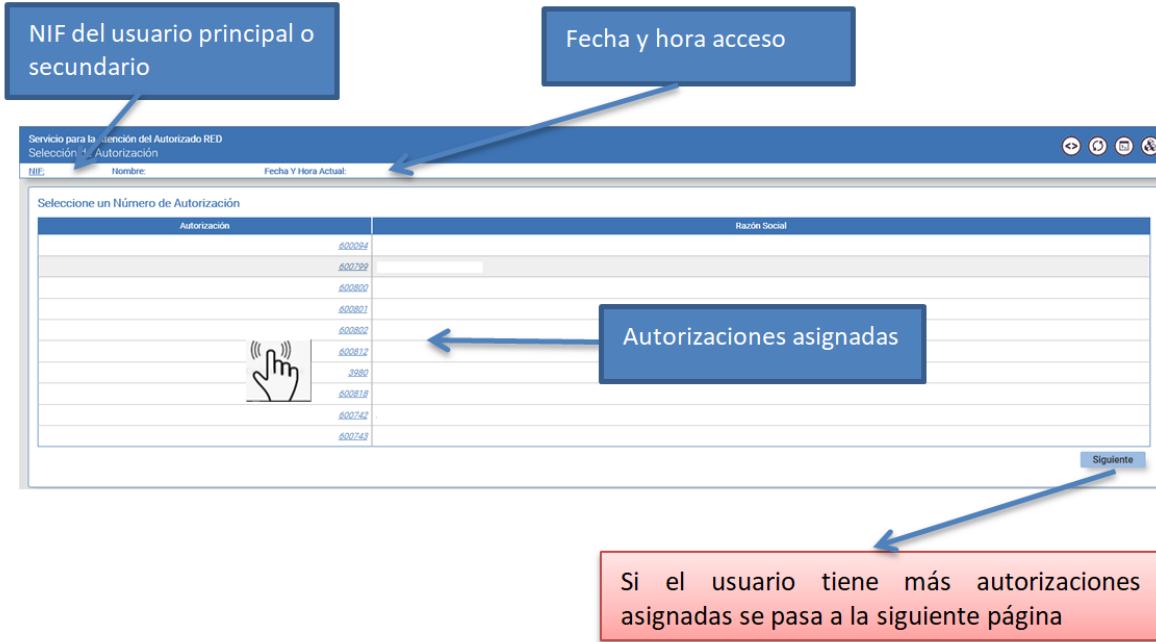
The screenshot shows the user interface of the 'Oficina Virtual' (Virtual Office). At the top, it says 'Bienvenid@ JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL' and 'Listado de Servicios Disponibles'. Below this, there are two columns of service categories. The right column is titled 'Verificación de Documentos' and contains 'Verificación de Documentos e Informes mediante huella'. A red box highlights the 'Atención al autorizado (CASIA)' link, with a red arrow pointing down to a blue button labeled 'Oficina Virtual Atención al autorizado (CASIA)'. Below this button, another blue button labeled 'Atención y Soporte al Autorizado' is highlighted with a red hand cursor icon. The left column lists various services such as 'Inscripción y Afiliación Online', 'Cotización Online', 'Incapacidad temporal Online', 'Buzón personal', 'Transferencias de ficheros', 'Maternidad/Paternidad', 'Gestión de autorizaciones', 'Transferencia de ficheros', and 'Gestión de Devoluciones y Saldo Acreedores'.

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:



NIF del usuario principal o secundario

Fecha y hora acceso

Autorizaciones asignadas

Si el usuario tiene más autorizaciones asignadas se pasa a la siguiente página

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

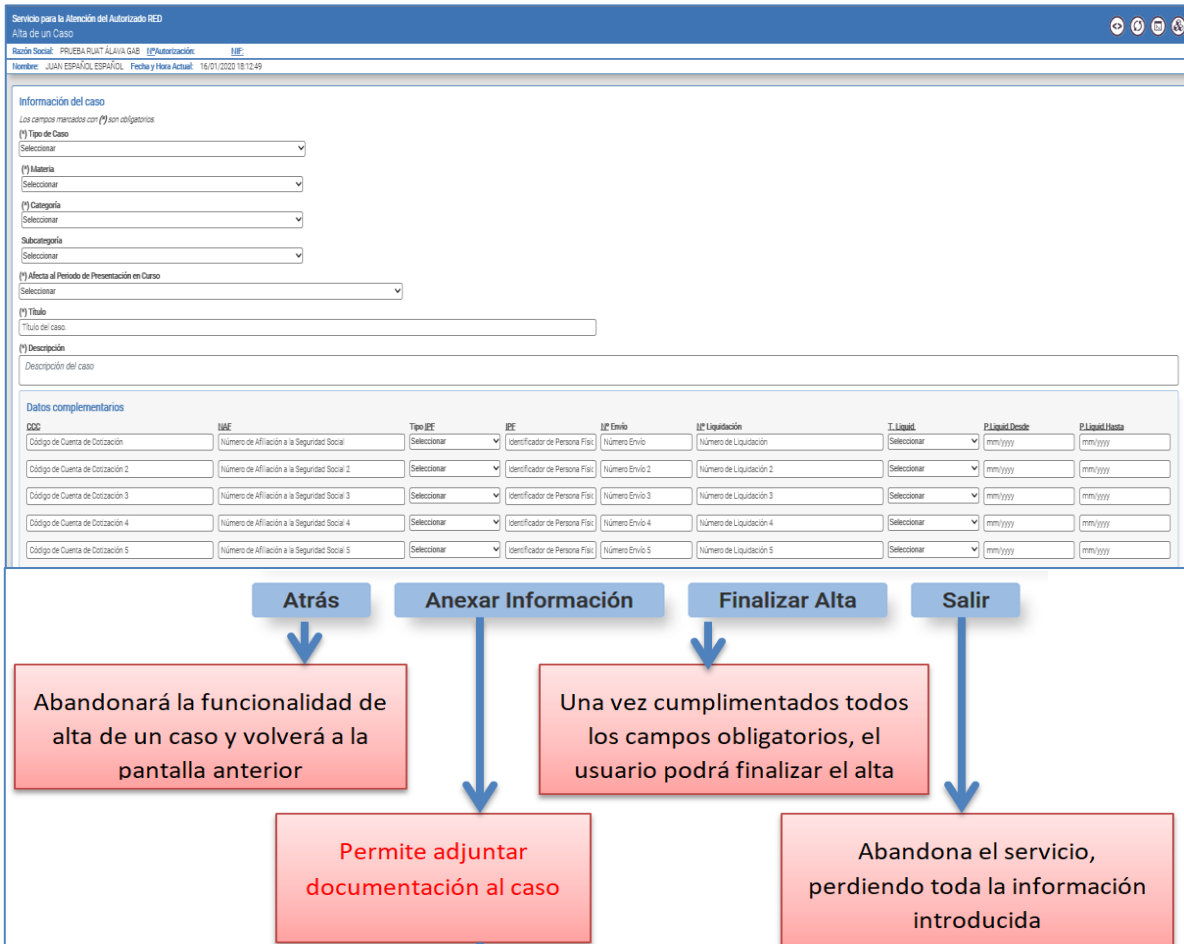
Una vez que se ha accedido al servicio se mostrará una pantalla de selección de la acción a realizar, donde el usuario deberá escoger entre dar de alta un nuevo caso o gestionar casos que hayan sido previamente dados de alta.



Vuelve a la pantalla anterior

4.1. Nuevo caso

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



Información del caso

Los campos marcados con (*) son obligatorios

(*) Tipo de Caso: Seleccionar

(*) Materia: Seleccionar

(*) Categoría: Seleccionar

Subcategoría: Seleccionar

(*) Afecta al Período de Presentación en Curso: Seleccionar

(*) Título:

(*) Descripción:

Datos complementarios

CCC	UNE	Tipo IEF	IEF	Nº Envío	Nº Liquidación	T. Liquid.	P. Liquid. Desde	P. Liquid. Hasta
Código de Cuenta de Cotización	Número de Afiliación a la Seguridad Social	Seleccionar	Identificador de Persona Físic	Número Envío	Número de Liquidación	Seleccionar	mm/yyyy	mm/yyyy
Código de Cuenta de Cotización 2	Número de Afiliación a la Seguridad Social 2	Seleccionar	Identificador de Persona Físic	Número Envío 2	Número de Liquidación 2	Seleccionar	mm/yyyy	mm/yyyy
Código de Cuenta de Cotización 3	Número de Afiliación a la Seguridad Social 3	Seleccionar	Identificador de Persona Físic	Número Envío 3	Número de Liquidación 3	Seleccionar	mm/yyyy	mm/yyyy
Código de Cuenta de Cotización 4	Número de Afiliación a la Seguridad Social 4	Seleccionar	Identificador de Persona Físic	Número Envío 4	Número de Liquidación 4	Seleccionar	mm/yyyy	mm/yyyy
Código de Cuenta de Cotización 5	Número de Afiliación a la Seguridad Social 5	Seleccionar	Identificador de Persona Físic	Número Envío 5	Número de Liquidación 5	Seleccionar	mm/yyyy	mm/yyyy

Atrás → Abandonará la funcionalidad de alta de un caso y volverá a la pantalla anterior

Anexar Información → Permite adjuntar documentación al caso




Finalizar Alta → Una vez cumplimentados todos los campos obligatorios, el usuario podrá finalizar el alta

Salir → Abandona el servicio, perdiendo toda la información introducida

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.

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>SERVICIO DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
<p>Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario</p>		<p>Diciembre de 2023</p>	

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.




Solicitudes de 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: Inscripción de empresas, Afiliación, altas y bajas, Cotización, Técnica, Gestión de Autorizaciones RED, Sede Electrónica o Información General
- **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.

- **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.

		<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario		Diciembre de 2023	

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
- **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 el [Anexo I](#) de este documento 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 el [Anexo II](#) de este documento se especifican los datos complementarios obligatorios para cada una de las categorías y subcategorías de los casos de tipo 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.

 	<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Diciembre de 2023	

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”*.

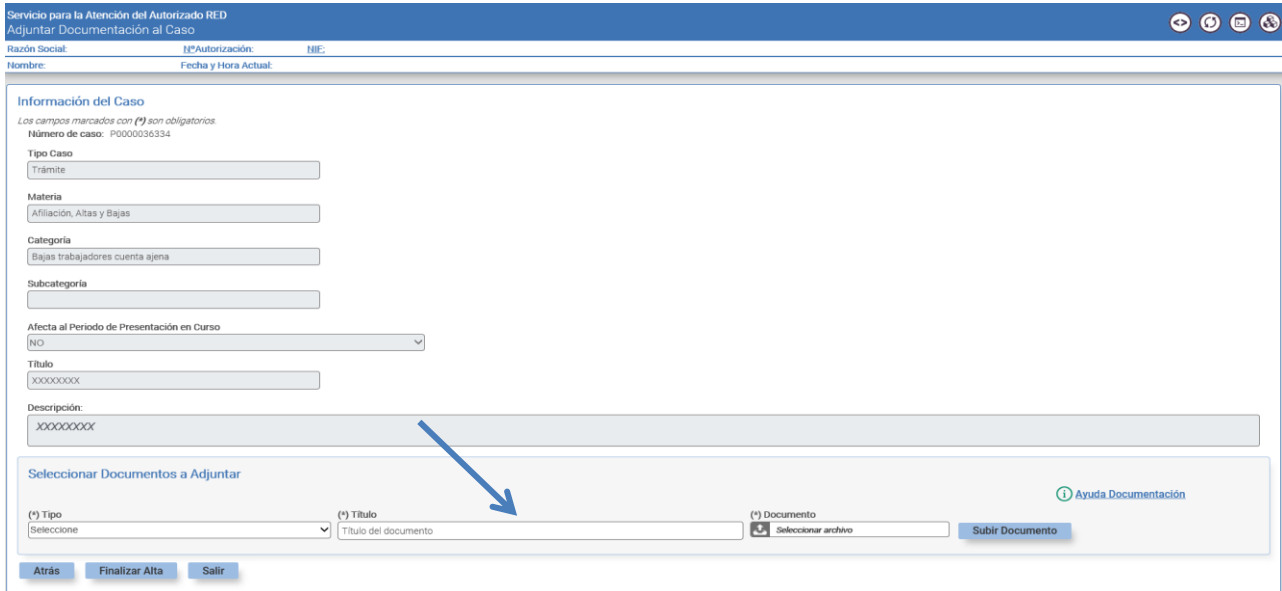
- Tipo IPF (Identificador de Persona Física): debe seleccionarse un valor de la lista desplegable.
- IPF (Identificador de Persona Física): código alfanumérico de 10 posiciones. Siempre que se indique un IPF deben informarse los campos NAF y Tipo IPF.
- Nº de Envío: código numérico de 10 posiciones.
- Nº de Liquidación: código numérico de 17 posiciones
- Tipo de Liquidación: debe seleccionarse un valor de la lista desplegable
- 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 [5.1.1. Anexar Información](#)) o finalizar el alta (apartado [5.1.2. 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*. En este supuesto se pasará a la siguiente pantalla:



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Adjuntar Documentación al Caso

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

Información del Caso
Los campos marcados con () son obligatorios.*
Número de caso: P0000036334

Tipo Caso: Trámite

Materia: Afiliación, Altas y Bajas

Categoría: Bajas trabajadores cuenta ajena

Subcategoría:

Afecta al Periodo de Presentación en Curso: NO

Título: XXXXXXXX

Descripción: XXXXXXXX

Seleccionar Documentos a Adjuntar

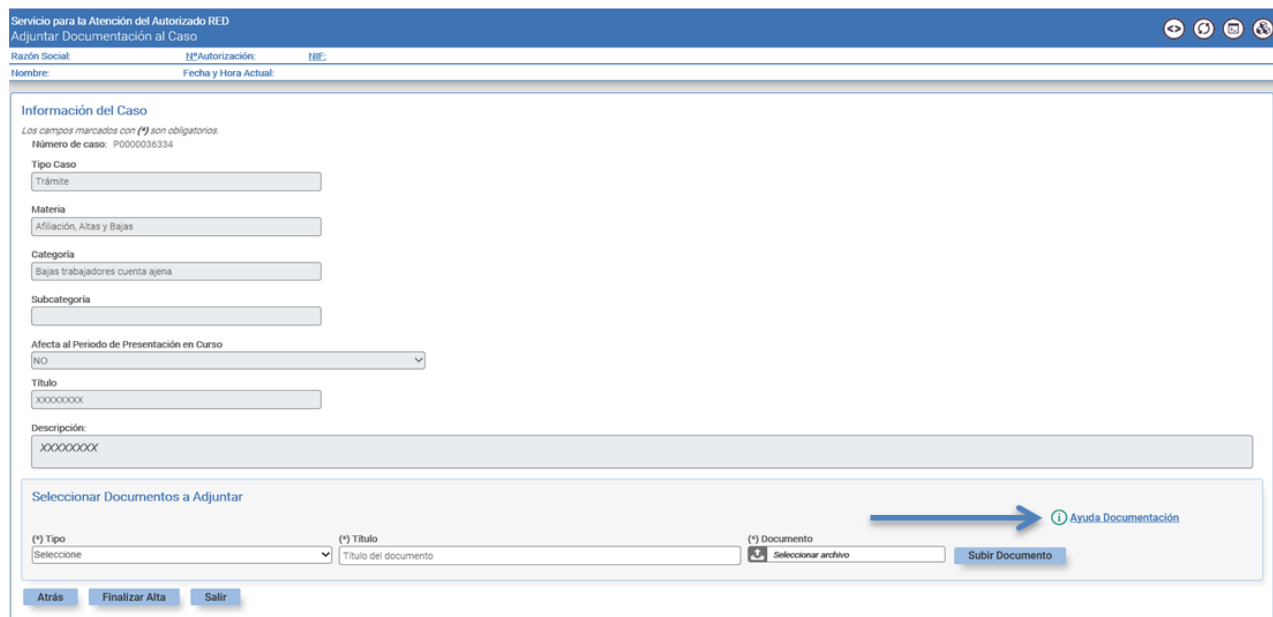
(*) Tipo: Selecciona (*) Título: Título del documento (*) Documento: Seleccionar archivo [Ayuda Documentación](#)

Subir Documento

Atrás Finalizar Alta Salir

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).



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Adjuntar Documentación al Caso

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

Información del Caso
Los campos marcados con () son obligatorios.*
Número de caso: P0000036334

Tipo Caso: Trámite

Materia: Afiliación, Altas y Bajas

Categoría: Bajas trabajadores cuenta ajena

Subcategoría:

Afecta al Periodo de Presentación en Curso: NO

Título: XXXXXXXX




Descripción: XXXXXXXX

Seleccionar Documentos a Adjuntar

(*) Tipo: Selecciona (*) Título: Título del documento (*) Documento: Seleccionar archivo [Ayuda Documentación](#)

Subir Documento

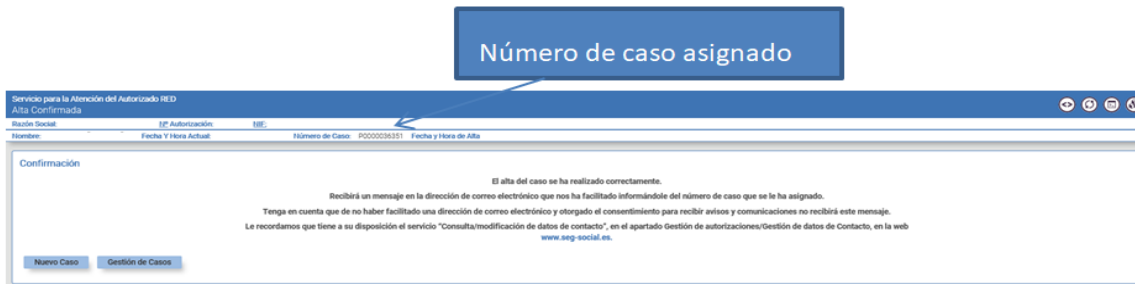
Atrás Finalizar Alta Salir

 	<p>SERVICIO DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Diciembre de 2023	

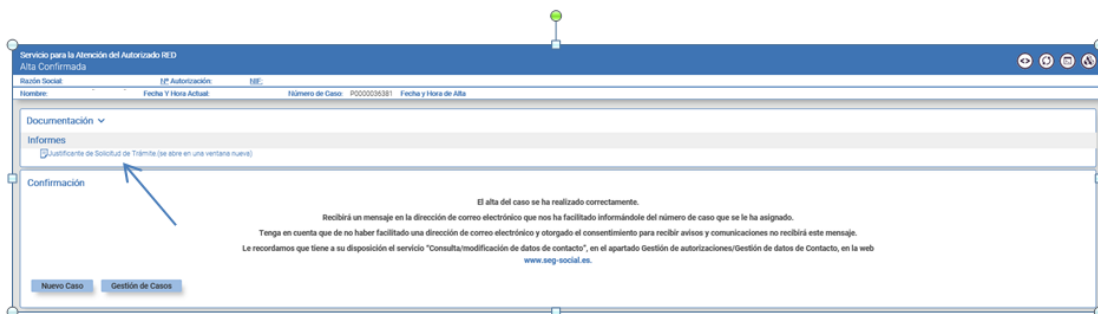
En la sesión de apertura del caso se podrán eliminar los documentos que se desee. Una vez finalizado el alta del caso, los documentos adjuntados no se podrán eliminar. Si la información o documentación aportada resultase insuficiente para la resolución del caso, el tramitador de la TGSS podrá solicitar 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 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.

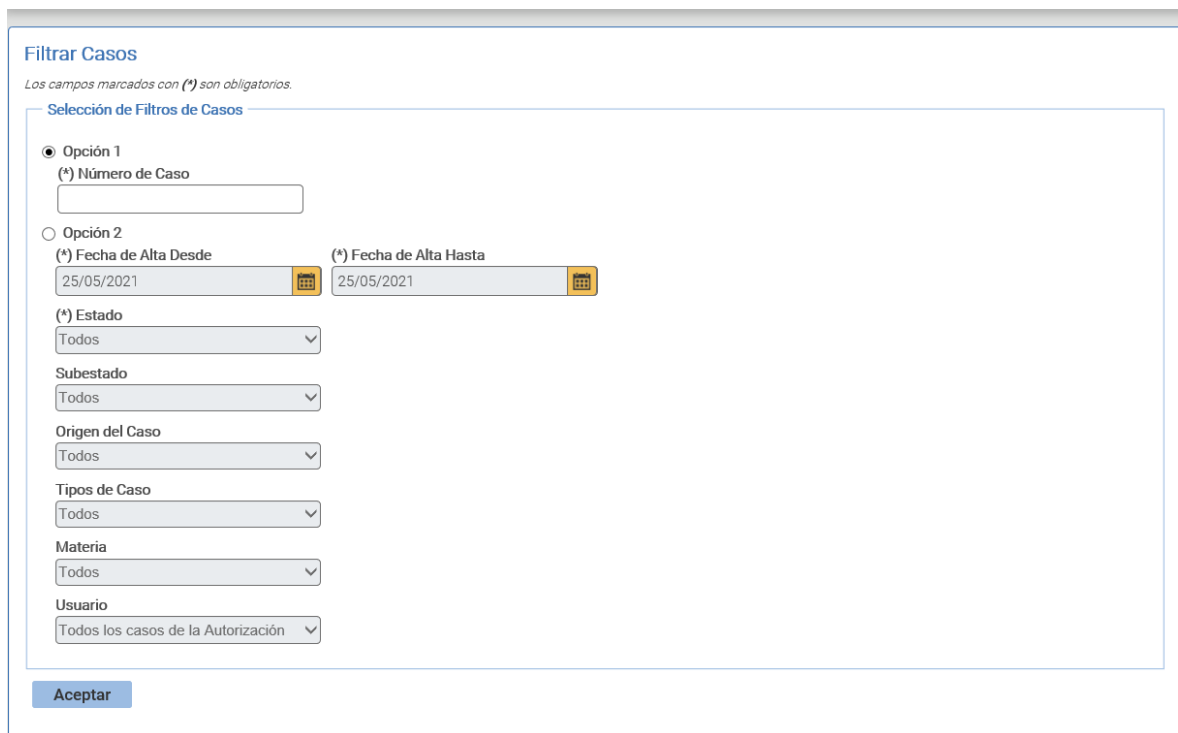
Desde esta pantalla se puede abrir un [Nuevo caso](#) o acceder a [Gestión de Casos](#).

4.2. Gestión de casos

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



Filtrar Casos

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

Selección de Filtros de Casos

Opción 1

(*) Número de Caso

Opción 2

(*) Fecha de Alta Desde

(*) Fecha de Alta Hasta

(*) Estado

Subestado

Origen del Caso

Tipos de Caso




Materia

Usuario

Aceptar

- **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.
 - 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.

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>SERVICIO DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
<p>Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario</p>		<p>Diciembre de 2023</p>	

- 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:

- Sub estado: en función del Estado previamente seleccionado se abrirá un desplegable con los Sub estados 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 del mismo.

4.2.1. Ciclo de vida de un caso. Estados y sub estados

Los estados/sub estados 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/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.

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>SERVICIO DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
<p>Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario</p>		<p>Diciembre de 2023</p>	

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”: sub estado aplicable únicamente a los casos con Origen TGSS (abiertos por el Tramitador).

Los siguientes sub estados 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

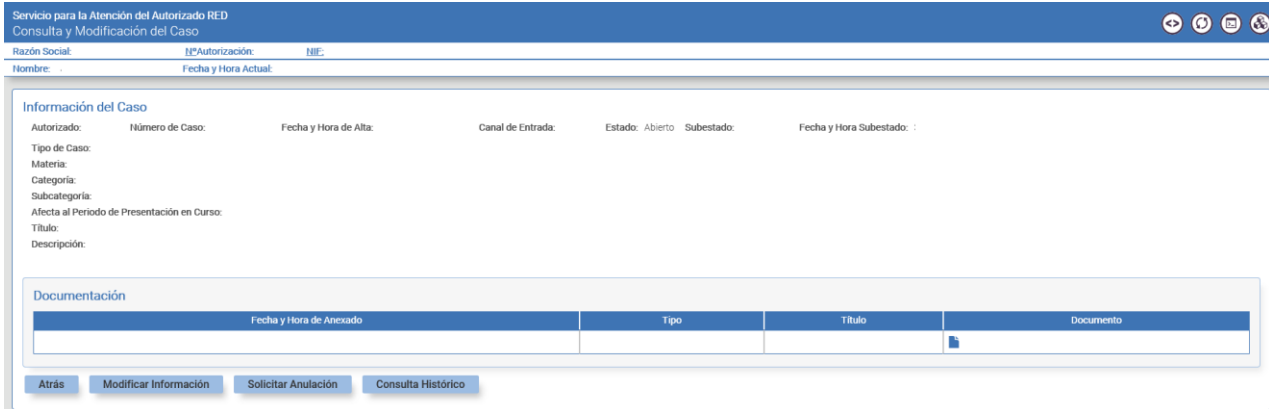
Con la Inadmisión de un trámite se genera una comunicación administrativa de Inadmisión del Trámite que estará disponible en formato pdf dentro del propio caso CASIA en la que se explicará el motivo de Inadmisión del trámite y se especificará la vía correcta de realización del trámite o de presentación 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 sub estado con el que se ha cerrado el caso. Si no se ha comunicado una cuenta de correo no se recibirá este aviso.

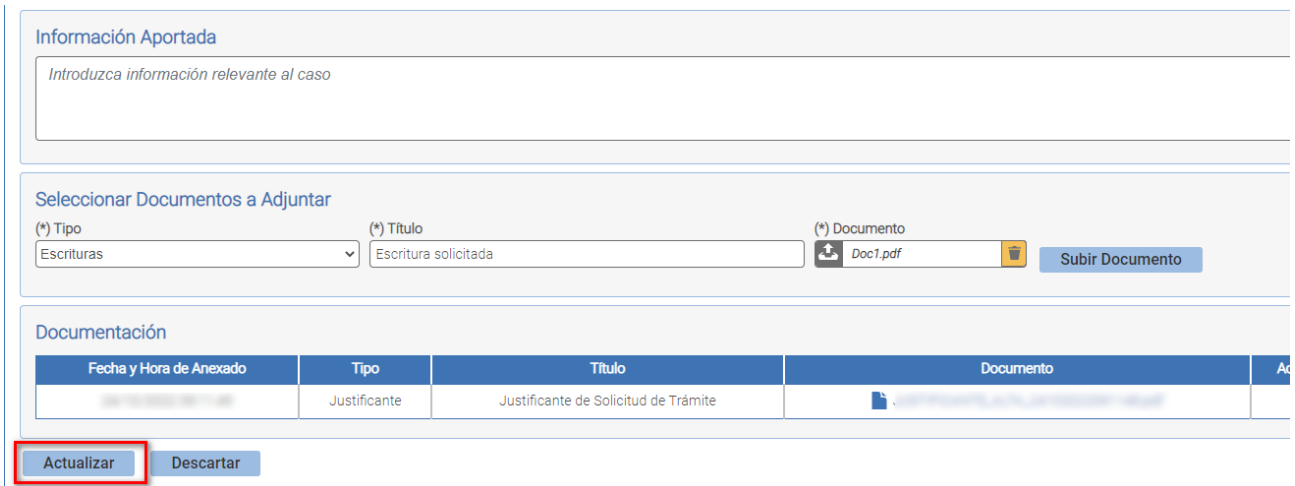
4.2.2. Modificar Información

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 anexo de documentos y cambio de sub estado del caso:



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.

 	<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Diciembre de 2023	

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.

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 se **rechaza**, 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. 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**.



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:

Estado	Subestado	Fecha y Hora de Estado	Observaciones
Abierto	Presentado	12/12/2019 10:43:09	
Abierto	Asignado	12/12/2019 10:47:57	
Abierto	Escalado	12/12/2019 10:51:41	
Abierto	Asignado	12/12/2019 11:05:24	

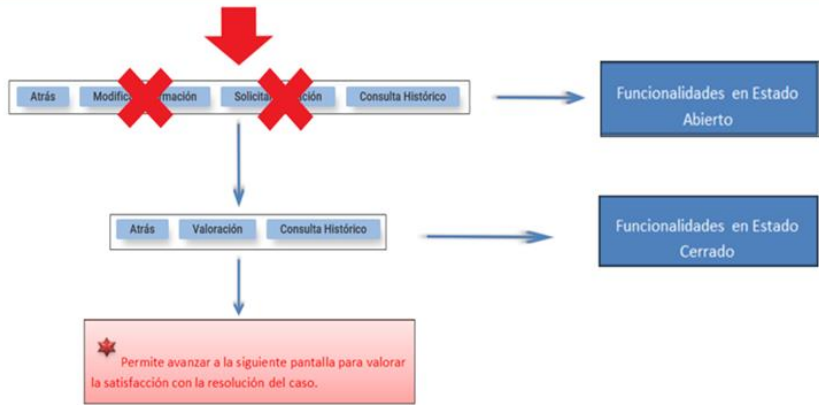
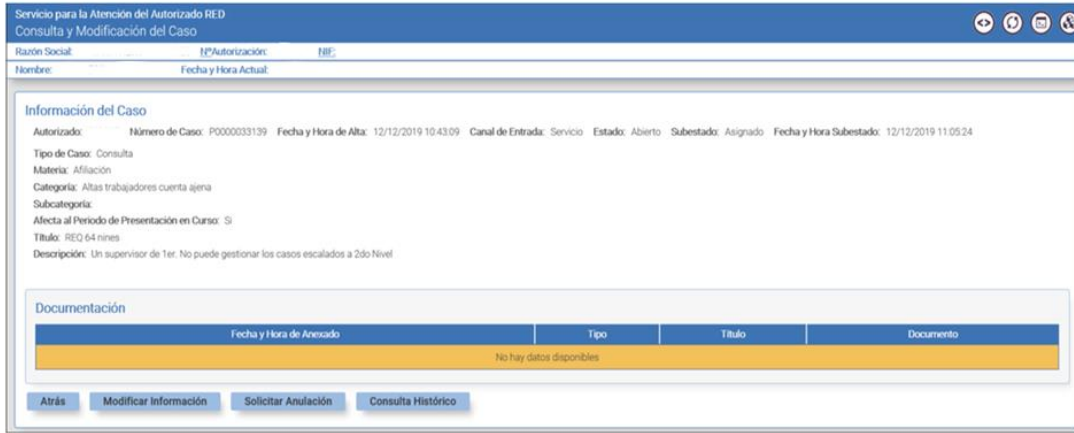
Tabla que muestra los estados por los que ha pasado el caso.

[Atrás](#)

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.

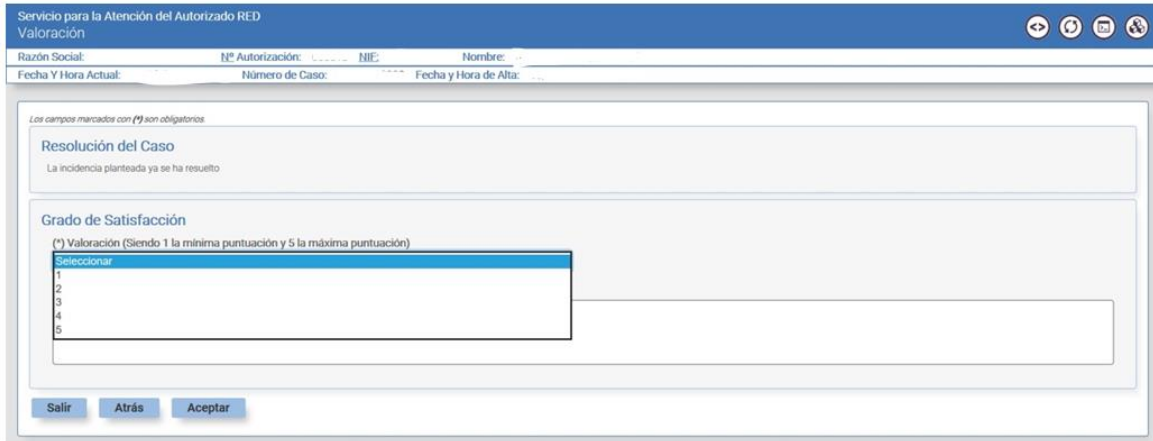
Cuando el tramitador de la TGSS cierre el caso, el autorizado recibirá un correo electrónico advirtiéndole de tal circunstancia, en la cuenta de correo comunicada a través del servicio “Consulta y modificación de datos de contacto” del Sistema RED. Desde ese momento, el autorizado podrá **consultar el 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:






4.2.5. Valoración

Esta opción permite valorar la atención recibida, pudiendo indicar un valor entre 1 y 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima, así como cumplimentar las observaciones que justifican la elección de la puntuación dada por el usuario.






Al pulsar el botón *Aceptar*, se mostrará una pantalla de confirmación en la que se indica que la valoración se ha realizado correctamente.




 	SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Diciembre de 2023		

Anexo I: DATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO TRÁMITE




Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
T - Trámites	Inscripción de Empresas	Asignación CCC	Anotación TRL no implementados en RED	No aplica
		Aportar documentación acreditativa	Cumplimiento obligaciones tributarias	CCC
			Aportar documentación acreditativa	CCC
			Documentación Solicitada por TGSS	CCC
			Aport.docum.acreditat.empresa y socios	CCC
		Variación datos	Cambio CNAE	CCC
			Declaración Responsable F.D.Turismo	CCC
			Renuncia Exenciones Reparto Dividendos	CCC
			Var. Datos Cobertura Contingencias	CCC
			Modificación datos empresa	CCC
		Variación datos Empleadores S.E. Hogar	Var. Datos Cobertura Contingencias	CCC
			Variación de datos	CCC
		Inscrip. Empresa y asignación CCCP	Inscrip. Empresa y asignación CCCP	No aplica
		Registro Empresa sin CCC	Registro Empresa sin CCC	NAF + IPF
		Modificación datos empresa sin CCC	Modificación datos empresa sin CCC	NAF + IPF
	Baja del empresario	Comunicación fin de actividad	CCC	
	Reinicio CCC	Reinicio CCC	CCC	
	Afiliación, Altas y Bajas	Bajas de autónomos	Baja trabaj. fuera de plazo autónomos	NAF + IPF
			Baja trab con alta oficio Inspeccion	NAF + IPF
		Bajas trabajadores cuenta ajena	Baja trabajadores fuera de plazo	CCC + NAF + IPF
			Elimin. de baja consol. fuera de plazo	CCC + NAF + IPF
			Modif. clave causa de baja fuera plazo	CCC + NAF + IPF
			Modif. fecha efectos de baja en plazo	CCC + NAF + IPF
		Bajas trabajadores SE Hogar	Baja trabajadores fuera de plazo SEEH	CCC + NAF + IPF
			Elim. baja consol. fuera de plazo SEEH	CCC + NAF + IPF
			Modif. clave causa baja fuera plazo SEEH	CCC + NAF + IPF
			Modif. fecha efectos baja en plazo SEEH	CCC + NAF + IPF
		Aportar documentación acreditativa	Trabajadores Cuenta Ajena	CCC + NAF + IPF
			Trabajadores Cuenta Propia	NAF + IPF
			Documentación Solicitada por TGSS	CCC
Documentación Solicitada por TGSS RETA			CCC	
Documentación Solicitada por TGSS HOGAR			CCC	
Autorización trabajo Trab. Extranjeros	CCC + NAF + IPF			

 	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	Diciembre de 2023	




Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
T - Trámites	Afiliación, Altas y Bajas	Aportar documentación acreditativa	Identificación Entidad sin Anímo de Lucro	CCC
			VICT.DE VIOLENCIA DE GENERO. RDL 1/2023	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			VICT. DE TERRORISMO. RDL 1/2023	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			VICT. TRATA DE SERES HUMANOS. RDL 1/2023	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			VICT.DE VIOLENCIA SEXUAL. RDL 1/2023	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			EXCLUIDOS SOCIALES 6.D.RDL 1/2023	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			CAMB. PUEST.TRABAJO ENFER.PROF. RDL 1/23	CCC + NAF + IPF + (2 documentos pdf de Tipo Justificante)
			CAMB.PUEST.TRAB. RIESGO EMB/LACT RDL1/23	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			SUST.VICT.VIOL.GENERO SUSTITUIDA.RDL1/23	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			SUST.VICT.VIOL SEXUAL.SUSTITUIDA.RDL1/23	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			VICT.VGEN.SUSTITUIDA/NO INSC.SUSTITUTO1/23	CCC + NAF + IPF + (2 documentos pdf de Tipo Justificante)
			VICT.VSEX.SUSTITUIDA/NO INSC.SUSTITUTO1/23	CCC + NAF + IPF + (2 documentos pdf de Tipo Justificante)
			EXCL.SOCIAL Y NO INSCRITO SPE RDL 1/2023	CCC + NAF + IPF + (2 documentos pdf de Tipo Justificante)
			PERS. REA.INCAP.PARCIAL C.COMUN.RDL1/23	CCC + NAF + IPF + (1 documento pdf de Tipo Justificante)
			Altas de autónomos	Altas fuera de plazo trab autonomos
		Bonificación art. 37 LETA		NAF + IPF
		Altas trabajadores cuenta ajena	Altas fuera de plazo trabajadores	CCC + NAF + IPF
			Elimin. de alta consol. fuera de plazo	CCC + NAF + IPF
			Modif. fecha alta y ef. alta fuera plazo	CCC + NAF + IPF
			Jornadas Reales fuera de plazo	CCC + NAF + IPF
			SEFHort Anotación f/p Días no trabajados	CCC + NAF + IPF
			Solicitud número Seguridad Social	CCC
			Altas no admitidas por RED	CCC + NAF + IPF
			Prácticas remuneradas RLCE 9927/9928	CCC + NAF + IPF
		Altas trabajadores SE Hogar	Altas fuera de plazo trabajadores SEEH	CCC + NAF + IPF
			Elim. alta consol. fuera de plazo SEEH	CCC + NAF + IPF
			Modif.fecha alta y ef. alta f/plazo SEEH	CCC + NAF + IPF
			Altas no admitidas por RED SEEH	CCC + NAF + IPF
		Variaciones de datos de autónomos	Cambio CNAE	NAF + IPF

		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		Diciembre de 2023	




Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
T - Trámites	Afiliación, Altas y Bajas	Variaciones de datos de autónomos	Modif. trab SETA (agrario) y familiares	NAF + IPF
			Modif. trab. TRADE (aut. econ. depend.)	NAF + IPF
			Recon. benef. por resol. jud. cotizac.	NAF + IPF
			Sol. base reduc. pluriact. fuera plazo	NAF + IPF
			Sol. benef. cotiz. Discap. Sobvenida	NAF + IPF
			Trab autónomo en institución religiosa	NAF + IPF
			Sol benef cotizac Conciliación Familiar	NAF + IPF
			Acred sit violengénero/victimaterrorism	NAF + IPF
			Camb cond Pers física a socio-administr	NAF + IPF
			Sol benef cot familiares colaboradores	NAF + IPF
			Comunicación Inicio de Actividad	NAF + IPF
			Comunicación Fin de Actividad	NAF + IPF
			Sol.Benef.Cotiz. Empresa emergente	NAF + IPF
			Fichero autónomos vinculados a empresas	NAF + IPF
		Var. datos trabajadores SE Hogar	Anotación condición de familia numerosa	CCC + NAF + IPF
			Cambio retrib. con efect. retroactivos	CCC + NAF + IPF
			Contrato de sustitución/interinidad	CCC + NAF + IPF
			Cambio Contrato efectos retroactivos	CCC + NAF + IPF
			Cambio N° horas/mes efectos retroactivos	CCC + NAF + IPF
		Var. datos trabajadores cuenta ajena	Coeficiente reductor edad jubilación	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Colectivo de trabajador	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Condición de desempleado	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Contrato Trabajo	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
Excedencias	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF			
Exclusión Social/Victimas violencia gen	CCC + NAF + IPF			
Fecha Inicio Contrato Trabajo	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF			
Grado de discapacidad	CCC + NAF + IPF			

 MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES  TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN 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	Diciembre de 2023	




Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
T - Trámites	Afiliación, Altas y Bajas	Var. datos trabajadores cuenta ajena	Reducc Jornada Guarda Legal fuera plazo	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Tipo Ocupación	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Variación coeficiente a Tiempo Parcial	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Anot SitAdic 001 y 015 modif/Elim f/plaz	CCC + NAF + IPF
			Declaración Responsable ERTE LA PALMA	CCC
			Contratos de sustitución	CCC + NAF + IPF
			Solic. Comunic. ERTE fuera de plazo RED	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Grupo de cotización	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Categoría Profesional	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Relación Laboral de Carácter Especial	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Exclusion cotizacion	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Relevo	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Causa sustitución	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Inactividad_CTP_Actividad Huelga/ERE	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF
			Situaciones Adicionales de Afiliacion	CCC + NAF + IPF
Pérdida beneficios	(CCC + Periodo de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF			

		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		Diciembre de 2023	

Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios	
T - Trámites	Afiliación, Altas y Bajas	Var. datos trabajadores cuenta ajena	Camb. puesto trabajo	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF	
			Otros datos de la Relación Laboral	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)+ NAF + IPF	
			Solicitud anotación salarios tramitación	CCC + NAF + IPF	
			Correcciones Trabajador de Baja en el CCC	CCC + NAF + IPF	
			Situaciones Especiales de IT	CCC + NAF + IPF	
			Opción entre inventivos incompatibles	CCC + NAF + IPF	
			No aplicac.bonif./red.no plan de igualdad	CCC + NAF + IPF	
			Cambio baja suspen. a extintiva Inact.Z	CCC + NAF + IPF	
			Alta/Var Datos Integrados Bases Adic DIBA	Tipos Bases Adic 001 - Asignación/Rescisión CCC TRABAJO CONCENTRADO	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + N° de Liquidación)
			Anotación Trabajadores Desplazados	OM ISM 835/2023 Dispos. Transitoria Única	CCC + NAF + IPF
		Desplaz. OM835/2023 Acuerdo Vincul.Volun	CCC + NAF + IPF		
	Cotización	Empleados de Hogar	Solic. cambio de domiciliación bancaria	CCC	
		Aportar documentación acreditativa	Conceptos retrib. abonados (CRA) > BBCC	CCC + NAF + Período de Liquidación Desde + Período de Liquidación Hasta	
			Interrupción prescripción	N° LIQUIDACION	
			Documentación Solicitada por TGSS	CCC	
			Diferencia bases jubilados parciales	CCC + NAF + IPF	
		Pluriempleo	Solic. Distribución topes cotización	CCC + NAF + IPF	
		Variaciones de datos de autónomos	Cambio plazo de ingreso	NAF + IPF	
			Coti. Percep. Jubil.Artistas	NAF + IPF	
		Artistas	Base Cotiz Trabajador Artista durante IT	CCC + NAF + IPF	
		Recaudación	Aportar documentación acreditativa	Actualización Liquidación Fuera de Plazo	CCC + N° LIQUIDACIÓN
	Documentación Solicitada por TGSS			CCC	
	Liquidaciones complementarias		Orden de cotización 2024	CCC	
			Pago cuotas cuentas bancarias inactivas	NAF + IPF	
	Deuda		Cert Informes de deuda empresas	CCC	
			Certificado Informe de RETA	NAF + IPF	
	Cambio medio transmisión Aut. RED		Cambio medio transmisión Aut. RED	No aplica	
Gestión de Autorizados	Cambio de tipo de Autorización RED	Cambio de tipo de Autorización RED	No aplica		
		Cambio Usuario Principal Aut.RED	No aplica		
		Cambio Razón Social Autorización RED	No aplica		




 	<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Diciembre de 2023	

Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
T - Trámites	Gestión de Autorizados	Modif. domicilio de la Autorización RED	Modif. domicilio de la Autorización RED	No aplica
		Base Cotiz Trabajador Artista durante IT	Base Cotiz Trabajador Artista durante IT	CCC + NAF + IPF




		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		Diciembre de 2023	

Anexo II: DATOS COMPLEMENTARIOS PARA CASOS DE TIPO ERROR/INCIDENCIA




Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
I - Incidencias	Inscripción de Empresas	Asignación CCC	Asignación CCC	No aplica
		Reinicio CCC	Reinicio CCC	CCC
		Variación datos	Variación datos	CCC
	Afiliación, Altas y Bajas	Bajas de autónomos	Bajas de autónomos	NAF + IPF
		Bajas trabajadores SE Hogar	Bajas trabajadores SE Hogar	CCC + NAF + IPF
		Bajas trabajadores cuenta ajena	Bajas trabajadores cuenta ajena	CCC + NAF + IPF
		Altas de autónomos	Altas de autónomos	NAF + IPF
		Altas trabajadores SE Hogar	Altas trabajadores SE Hogar	CCC + NAF + IPF
		Altas trabajadores cuenta ajena	Altas trabajadores cuenta ajena	CCC + NAF + IPF
			Prácticas no remuneradas	No aplica
		Variaciones de datos de autónomos	Base reducida por pluriactividad	NAF + IPF
			Cambio de base de cotización	NAF + IPF
			Cambio de domiciliación bancaria	NAF + IPF
			Cambio de domicilio	NAF + IPF
			Modif. de la actividad	NAF + IPF
			Modif. de la condición de autónomo	NAF + IPF
			Modif. en la cobertura de contingencias	NAF + IPF
		Var. datos trabajadores SE Hogar	Var. datos trabajadores SE Hogar	CCC + NAF + IPF
	Var. datos trabajadores cuenta ajena	Var. datos trabajadores cuenta ajena	CCC + NAF + IPF	
	Alta/Var Datos Integrados Bases Adic DIBA	Tipos Bases Adic 001 - Asignación/Rescisión CCC TRABAJO CONCENTRADO	CCC + NAF + IPF	
	Anotación Trabajadores Desplazados	Convenios Bilaterales	CCC + NAF + IPF	
		Unión Europea, EEE, Suiza o Reino Unido	CCC	
	Cotización	Liquidaciones complementarias	Liquidación Complementaria L02	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Liquidación Complementaria L03	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Liquidación Complementaria L13	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Liquidación Complementaria L90	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Liquidación Complementaria L91	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC +

 MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES	 TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN 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		Diciembre de 2023	

Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
I - Incidencias	Cotización	Liquidaciones complementarias		Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Liquidación Complementaria CXX	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Liquidación Complementaria V03	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
		Liquidación Complementaria V90	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
		Procedimiento SLD	Diferencias en cálculos	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Discrepancias en tramos	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Errores bases/compensación IT	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Errores en RNT y RLC	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Otros	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
			Servicios SLD / RED Directo	Cambio de modalidad de pago
		Comunicación de datos bancarios		CCC
		Consulta de cálculos		(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
		Obtención de RNT por NAF		(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
		Obtención de duplicados		(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
		Obtención de recibos		(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF
		Rectificación de liquidaciones		(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF

		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		Diciembre de 2023	




Tipo Caso	Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios	
I - Incidencias	Cotización	Servicios SLD / RED Directo	Solicitud de anulación de liquidaciones	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
			Solicitud de borradores	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
			Solicitud de confirmación online	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
			Solic. cuota a cargo de los trabajadores	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
			Solicitud de informe de datos bancarios	No aplica	
			Solicitud de informe estado de liquidaciones	No aplica	
			Confección de liquidaciones_RED D	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
			Consulta e impresión de duplicados_RED D	(CCC + Período de liquidación desde/hasta + Tipo de liquidación) o (CCC + Nº de Liquidación) + NAF + IPF	
			Autónomos	Bases y Cuotas	NAF + IPF
				Beneficios en la cotización	NAF + IPF
				Domiciliación bancaria	NAF + IPF
			Empleados de Hogar	Beneficios en la cotización	CCC + NAF + IPF
				Cuotas	CCC + NAF + IPF
	Empleados de Hogar	Domiciliación bancaria	CCC + NAF + IPF		
	CRA - Conceptos retributivos abonados	CRA - Conceptos retributivos abonados	CCC + Nº Liquidación		
	Recaudación	Deuda	Prácticas no remuneradas - Deuda	CCC	
		Rectificaciones fuera de plazo iniciadas de oficio	Sistema de Liquidación Directa	CCC + Nº Liquidación	
	Gestión de Autorizados	Cambio medio transmisión Aut. RED	Cambio medio transmisión Aut. RED	No aplica	
		Asignación/Rescisión CCC/NAF	Asignación/Rescisión CCC	CCC	
			Asignación/Rescisión NAF	NAF + IPF	
		Modificación/Cancelación Autorizac. RED	Modificación/Cancelación Autorizac. RED	No aplica	
		Usuario RED principal	Usuario RED principal	NAF + IPF	
		Usuario RED secundario	Usuario RED secundario	NAF + IPF	

 	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	Diciembre de 2023	

Anexo III: CLASIFICACIÓN ERRORES/INCIDENCIAS MATERIA TÉCNICA

Para proceder al alta de casos de tipo Error/Incidencia de Materia Técnica es necesario completar y anexas el [formulario de requerimientos técnicos](#) disponible en la [página web de la Seguridad Social](#).

Materia	Categoría	Subcategoría
Técnicas	Técnicas On-Line	Acceso a serv. Inscripción y Afiliación Acceso a serv. de Cotización Autenticación/Certificado Buzón personal Conceptos retributivos abonados Gestión Devolución de Saldos Acreedores Gestión de autorizaciones Impresión Java Transferencia de ficheros Acceso Servicio Autorizado RED
	Técnicas RED/SLD (SILTRA y WinSuite32 - Modificación/Cancelación Autorización)	Actualización Autenticación/Certificado Comunicaciones Configuración - Configuración Desinstalación Ejecución Errores al generar ficheros Errores al validar y adaptar ficheros Impresión Instalación

 MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES  TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN 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	Diciembre de 2023	

Anexo IV: DATOS COMPLEMENTARIOS OBLIGATORIOS PARA CONSULTAS DE MATERIA RECAUDACIÓN

Materia	Categoría	Subcategoría	Datos complementarios obligatorios
Recaudacion	Deuda	Liquidación/Deuda sin presentación	CCC
		Liquidación/Deuda con presentación	CCC
		Recargos identificador CCC	CCC
		Recargos identificador NAF	NAF
		Notificaciones identificador CCC	CCC
		Notificaciones identificador NAF	NAF
		Rectificaciones f/lazo de liquid SLD	CCC + N° Liquidacion
		Deudas en el SLS de autónomos (RETA)	NAF
		Deuda SLS Hogar, conv. Espec, ident CCC	CCC
		Adeudos comp Hogar, convenios, ident CCC	CCC
		Adeudos complementarios identif NAF	NAF
		Deuda recursos distint cuotas identif CCC	CCC
		Deuda recursos distint cuotas identif NAF	NAF
		Prácticas no remuneradas - Deuda	CCC
	Ingresos	Ingresos en plazo reglamentario	CCC
	Ingresos fuera de plazo reglam ident CCC	CCC	
	Ingresos fuera plazo reglam identif NAF	NAF	
	Recibo ingreso f/plazo reglam identif CCC	CCC	
	Recibo ingreso f/plazo reglam identif NAF	NAF	
	Rectif.liq.fuera plazo iniciadas oficio	Sistema de Liquidación Directa	CCC+ N° Liquidación