

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

Agosto 2025



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.....	8
4.1.1. Anexar Información	12
4.1.2. Finalizar el alta.....	14
4.2. Gestión de casos	15
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. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso	21
4.2.5. Valoración.....	23

 	<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>Agosto 2025</p>	

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>

 	<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>Agosto 2025</p>	

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.

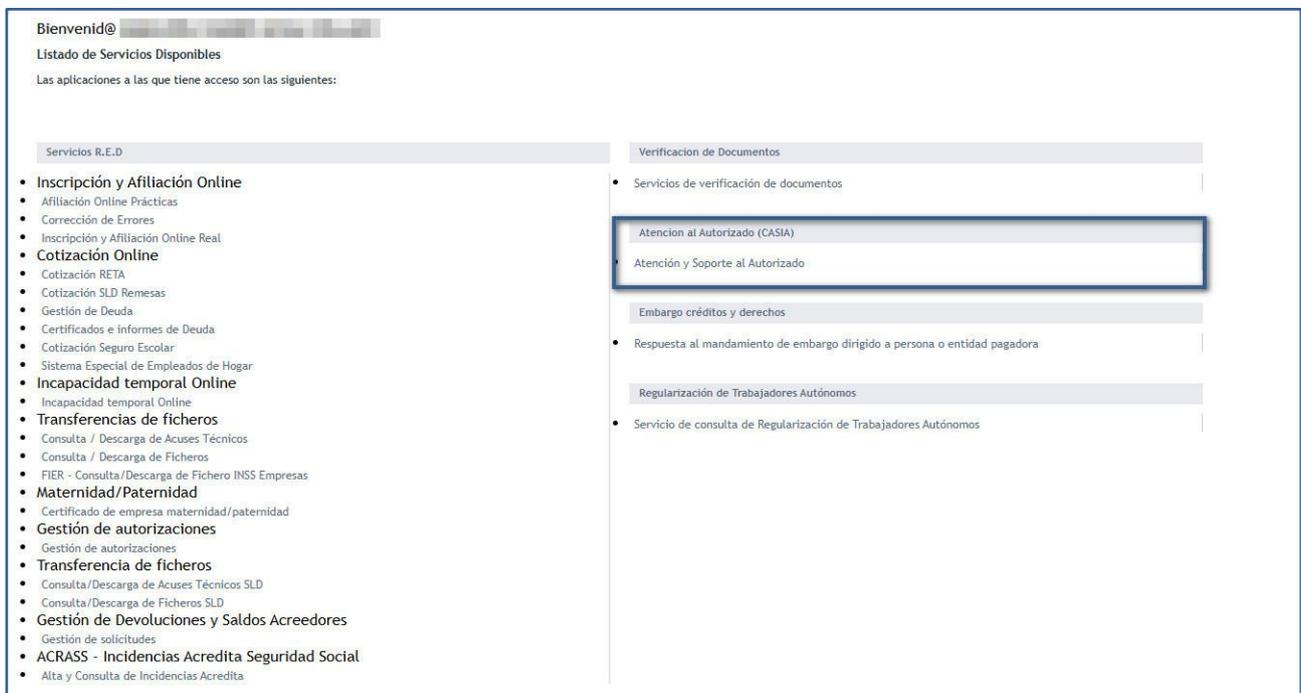
Gestión de casos: Permite consultar los casos abiertos, tanto por el propio autorizado RED como por el Tramitador de la TGSS, con la documentación aportada en cada uno de ellos, el estado en que se encuentran, incorporar nueva información cuando así proceda y solicitar la anulación del caso. Además, 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.

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@ [redacted]

Listado de Servicios Disponibles

Las aplicaciones a las que tiene acceso son las siguientes:

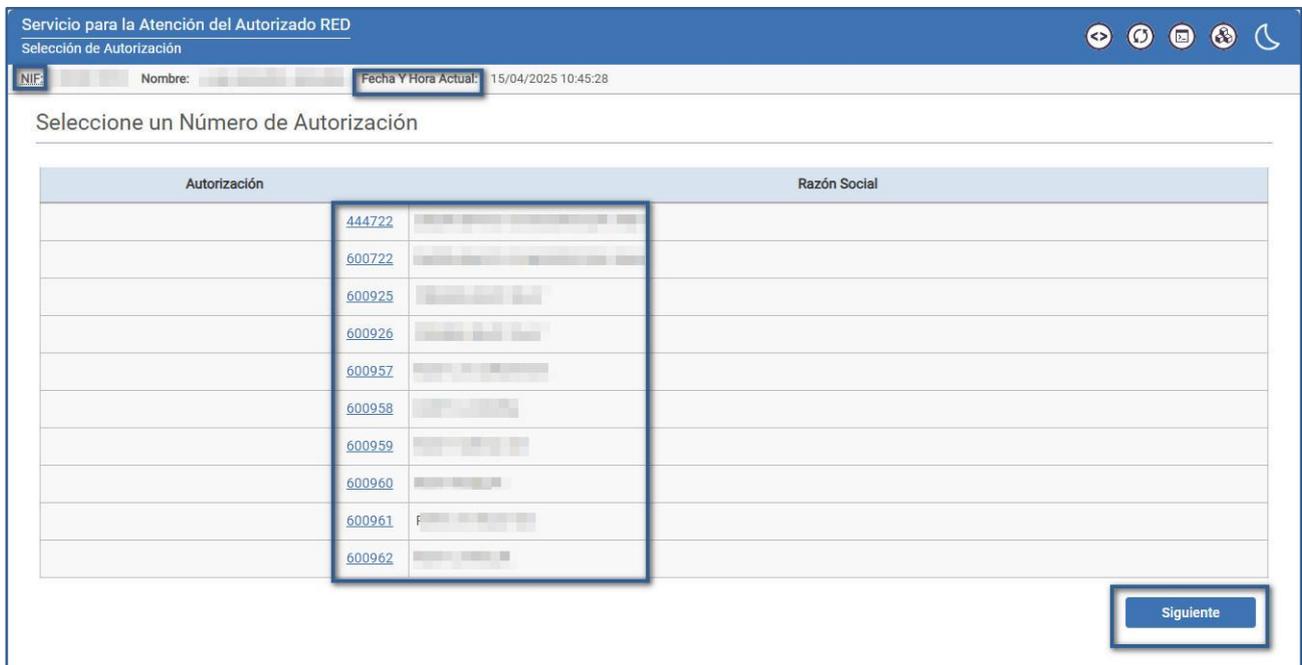
Servicios R.E.D.	Verificación de Documentos
<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción y Afiliación Online • Afiliación Online Prácticas • Corrección de Errores • Inscripción y Afiliación Online Real • Cotización Online • Cotización RETA • Cotización SLD Remesas • Gestión de Deuda • Certificados 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 Saldo Acreedores • Gestión de solicitudes • ACRASS - Incidencias Acredita Seguridad Social • Alta y Consulta de Incidencias Acredita 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de verificación de documentos • Atención 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:



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

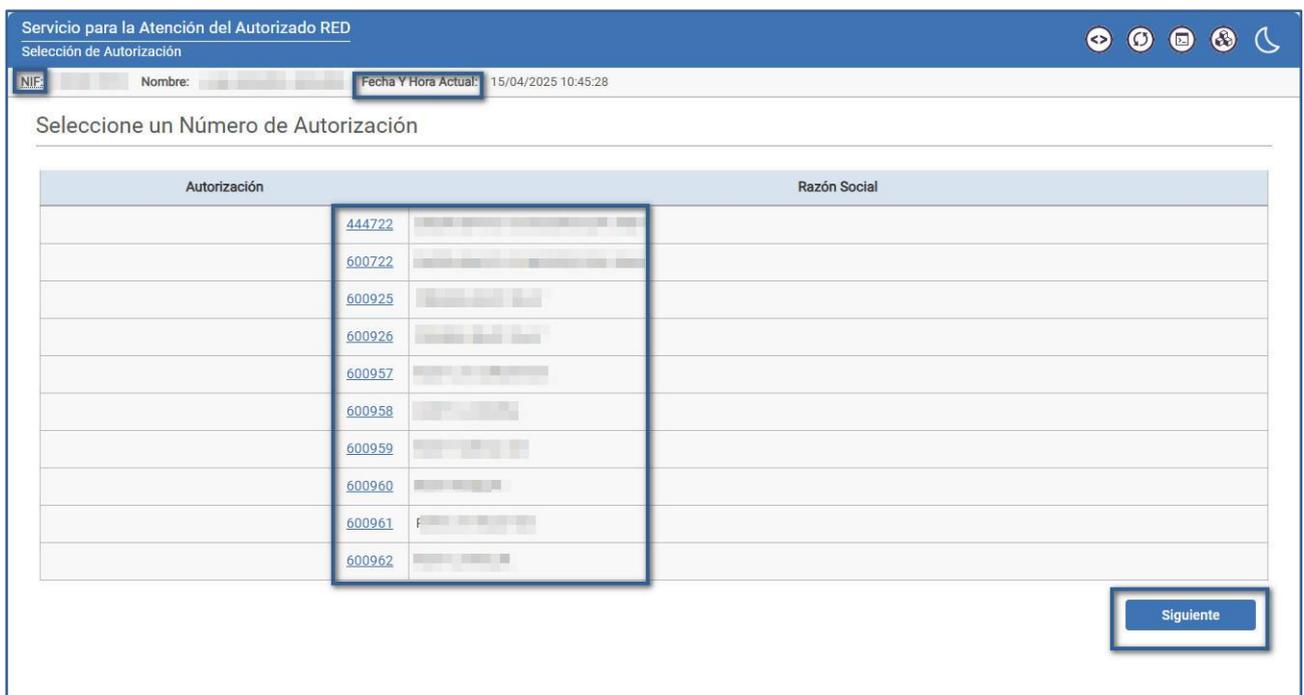
Si el listado de autorizaciones a las que pertenece el usuario supera el límite de una página, podrá avanzar de página pulsando el botón *Siguiete*.



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.



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

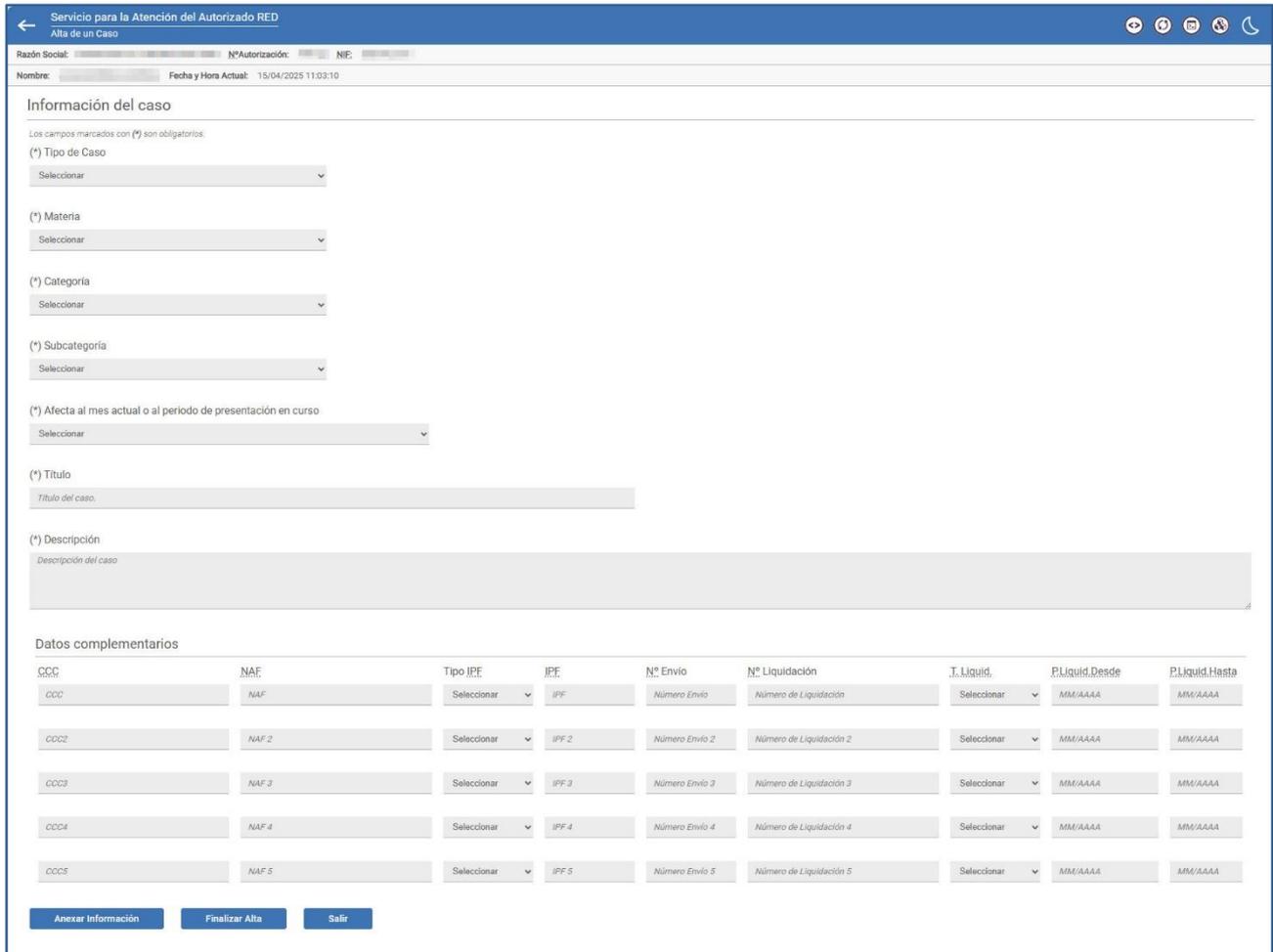
Autorización	Razón Social
444722	[redacted]
600722	[redacted]
600925	[redacted]
600926	[redacted]
600957	[redacted]
600958	[redacted]
600959	[redacted]
600960	[redacted]
600961	[redacted]
600962	[redacted]

[Siguiente](#)

Para continuar, pulsar sobre el botón *Siguiente*.

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 mes actual o al periodo de presentación en curso
 Seleccionar

(*) Título
 Título del caso

(*) Descripción
 Descripción del caso

Datos complementarios

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

Anexar Información Finalizar Alta Salir

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:

 	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	Agosto 2025	

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: Recaudación; Inscripción de Empresas. Cotización; Afiliación, Altas y Bajas y Gestión de Autorizados
- **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.

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.

 	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	Agosto 2025	

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 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 RRRRNNNNNNNN: 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*”.

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<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>Agosto 2025</p>	

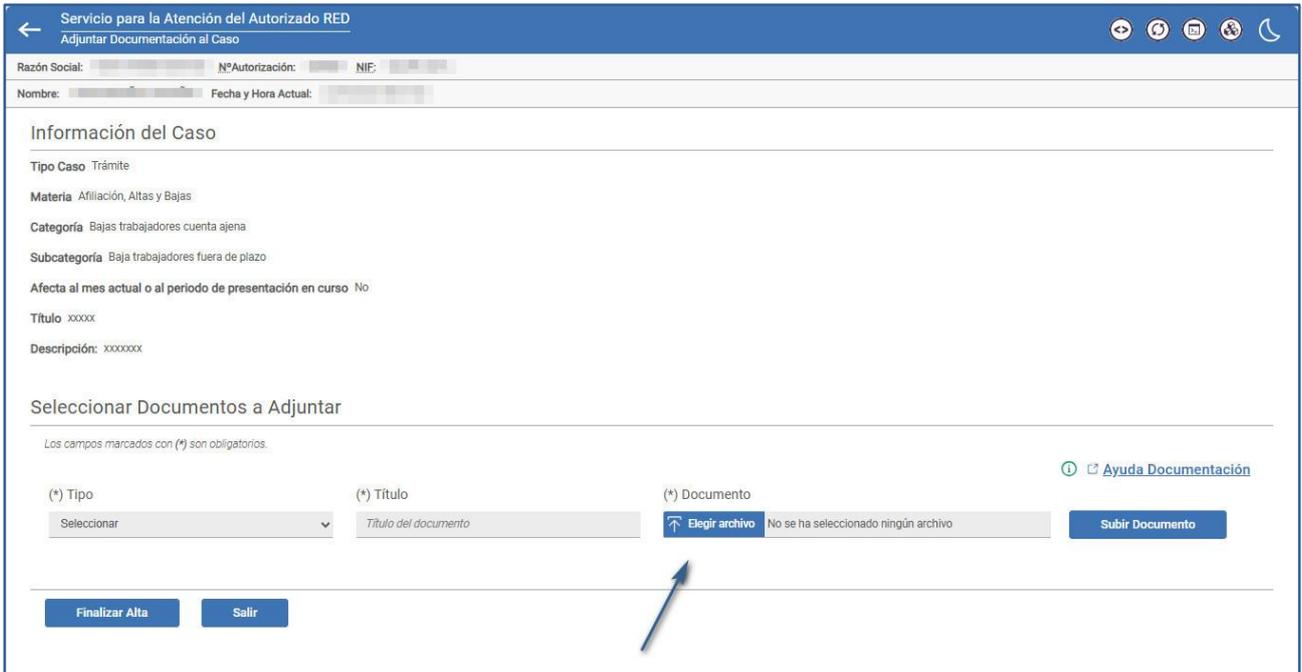
- Tipo IPF (Identificador de Persona Física): debe seleccionarse un valor de la lista desplegable.
- IPF (Identificador de Persona Física): código alfanumérico de 10 posiciones.
Siempre que se indique un IPF deben informarse los campos NAF y Tipo IPF.
- Nº de Envío: código numérico de 10 posiciones.
- 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 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:

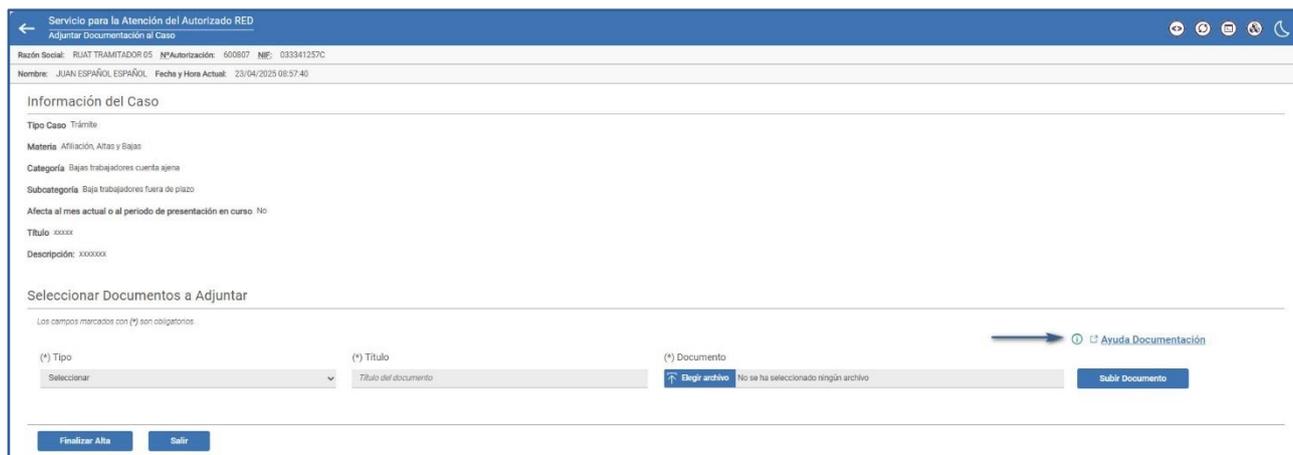


The screenshot shows the 'Servicio para la Atención del Autorizado RED' interface. At the top, there are fields for 'Razón Social', 'Nº Autorización', and 'NIF'. Below that, 'Nombre' and 'Fecha y Hora Actual' are displayed. The main section is titled 'Información del Caso' and includes fields for 'Tipo Caso', 'Materia', 'Categoría', 'Subcategoría', 'Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso', 'Título', and 'Descripción'. Below this is the 'Seleccionar Documentos a Adjuntar' section, which includes a note: 'Los campos marcados con (*) son obligatorios.' There are three main input fields: a dropdown for '(*) Tipo' (currently set to 'Seleccionar'), a text field for '(*) Título' (placeholder: 'Título del documento'), and a file selection field for '(*) Documento' (placeholder: 'Elegir archivo' and 'No se ha seleccionado ningún archivo'). A blue arrow points to the 'Elegir archivo' button. To the right of the file selection field is a 'Subir Documento' button. At the bottom left, there are 'Finalizar Alta' and 'Salir' buttons. A link for 'Ayuda Documentación' is also visible.

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.

 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	Agosto 2025	

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).



The screenshot shows a web browser window with the title "Servicio para la Atención del Autorizado RED" and the sub-header "Adjuntar Documentación al Caso". The page displays case information and a section for selecting documents to attach.

Información del Caso

Razón Social: RIJAT TRAMITADOR 05 N°Autorización: 500807 NIF: 033341237C
Nombre: JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL Fecha y Hora Actual: 23/04/2025 08:57:40

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:
(*) Título:
(*) Documento: No se ha seleccionado ningún archivo

[Ayuda Documentación](#)

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.

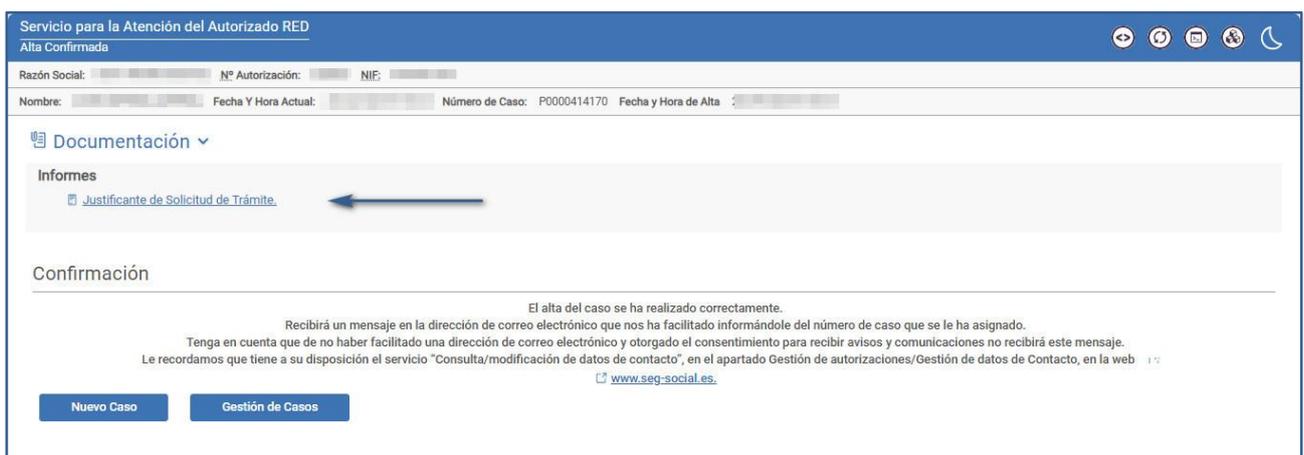
4.1.2. Finalizar el alta

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.



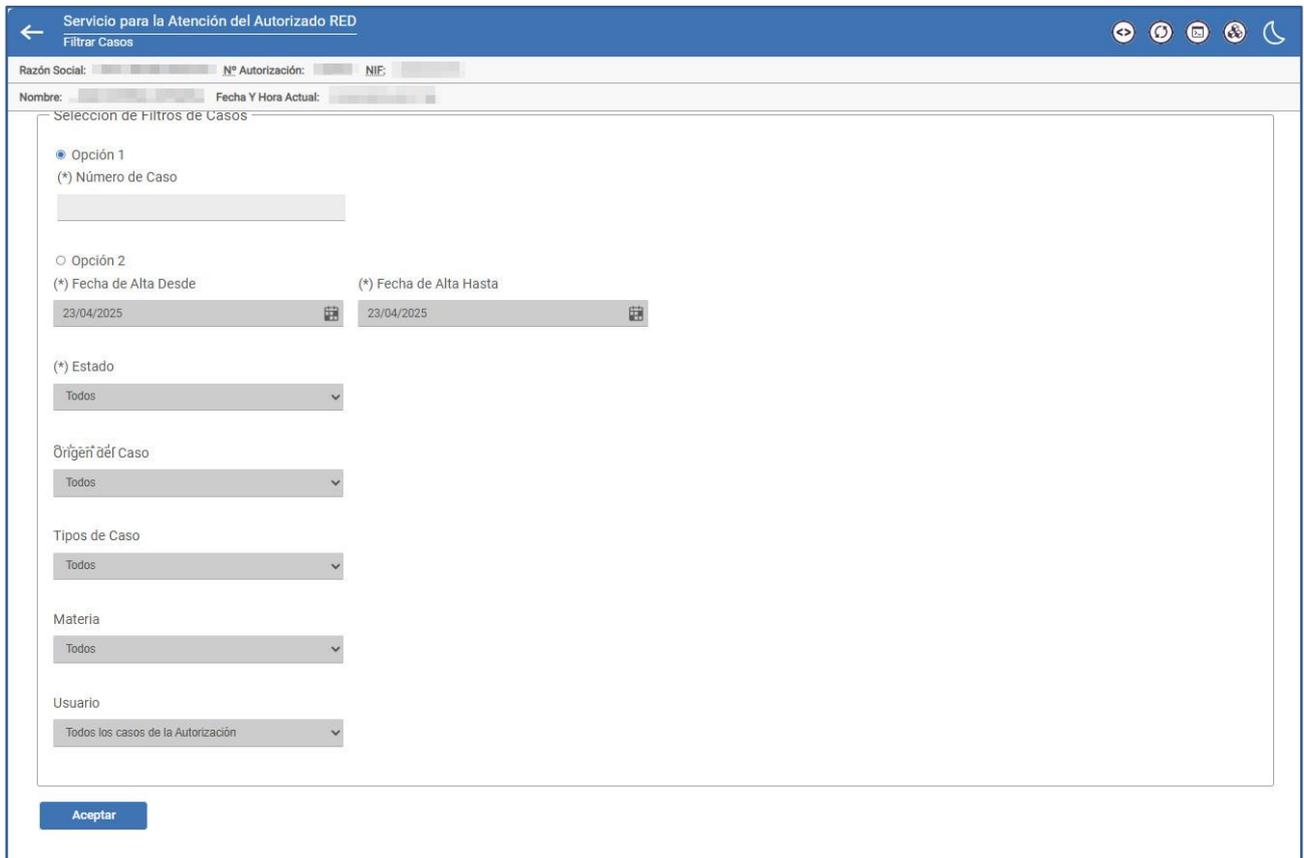
Desde esta pantalla se puede abrir un Nuevo caso o acceder a Gestión de Casos.

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.



- **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.

 	<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>Agosto 2025</p>	

- 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 del mismo.

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/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.

 	<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>Agosto 2025</p>	

- **“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).

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.

←
🔍 🔄 📧 🗑️ 🌙

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: Abierto Subestado: Presentado

Fecha y Hora Subestado: []

Origen del Caso: []

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: xxxxx

Descripción:
xxxxxxxx

Datos Complementarios

CCC	NAF	IPF	Número de Envío	Número de Liquidación	Tipo Liquidación	Periodo Liquidación
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

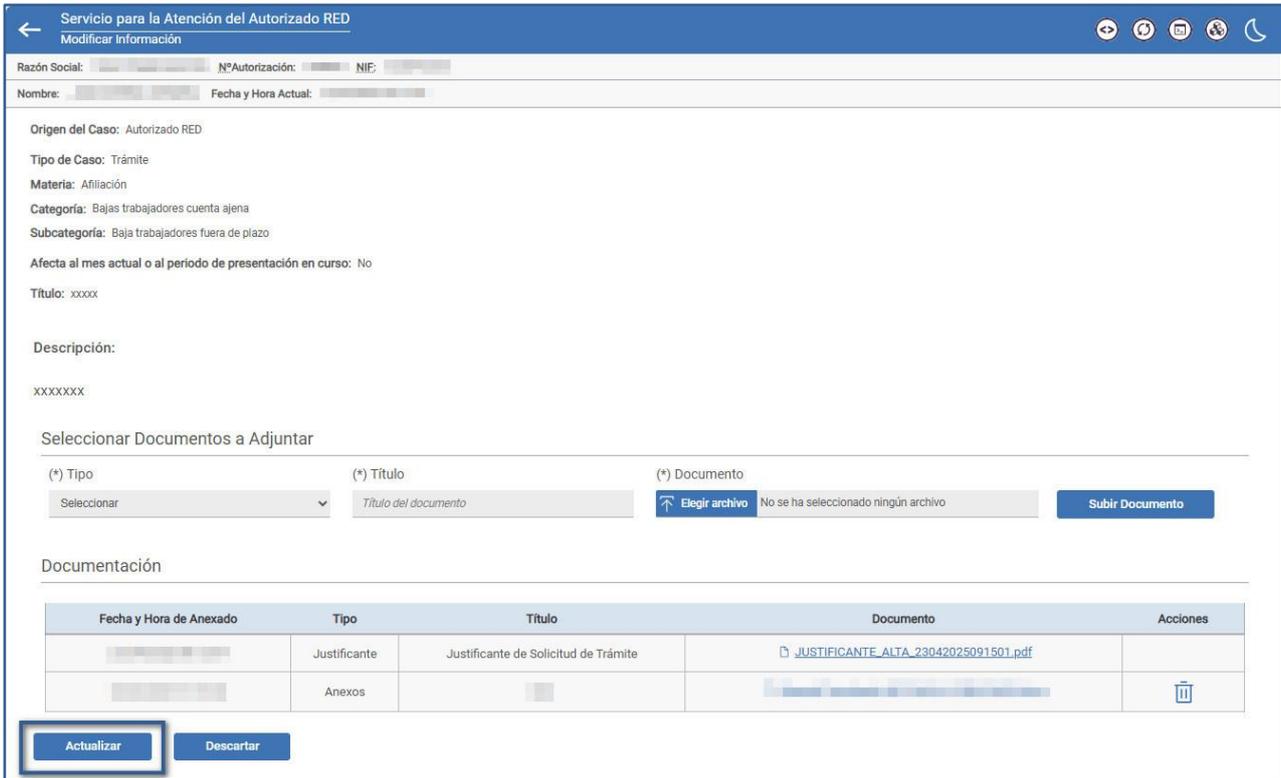
Documentación

Fecha y Hora de Anexado	Tipo	Título	Documento
[]	Justificante	Justificante de Solicitud de Trámite	📄 JUSTIFICANTE ALTA [] .pdf

Modificar Información
Solicitar Anulación
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:



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: xxxxx
Descripción: xxxxxxxx

Seleccionar Documentos a Adjuntar

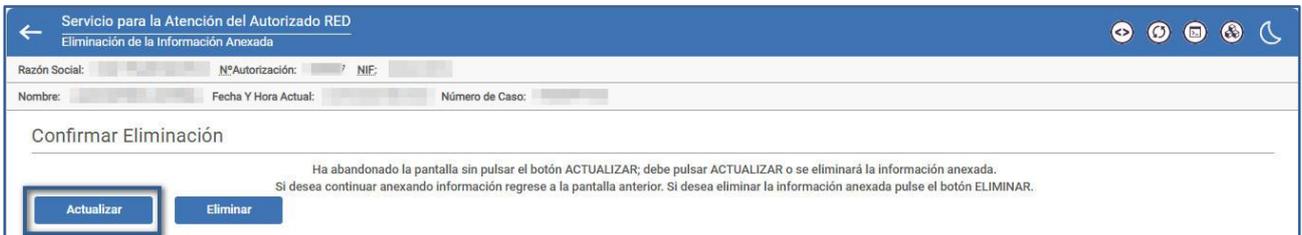
(*) Tipo: [Seleccionar] (*) Título: [Título del documento] (*) Documento: [Elegir archivo | No se ha seleccionado ningún archivo] [Subir Documento]

Documentación

Fecha y Hora de Anexo	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.

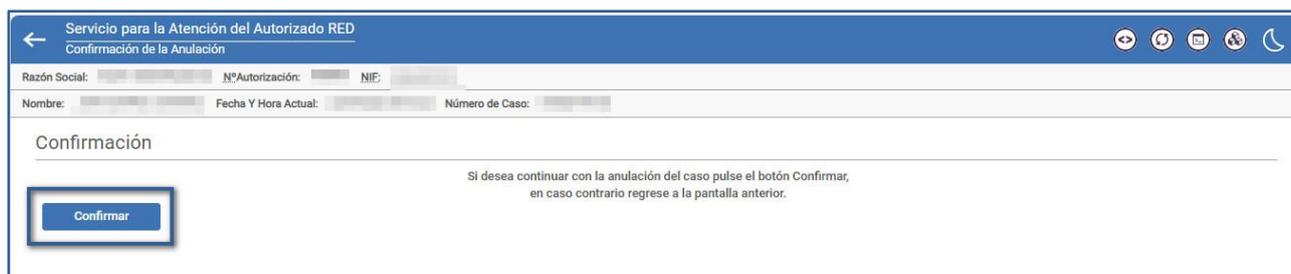
 	<p>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</p> <p>Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p>	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Recaudación en Período Voluntario	Agosto 2025	

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.

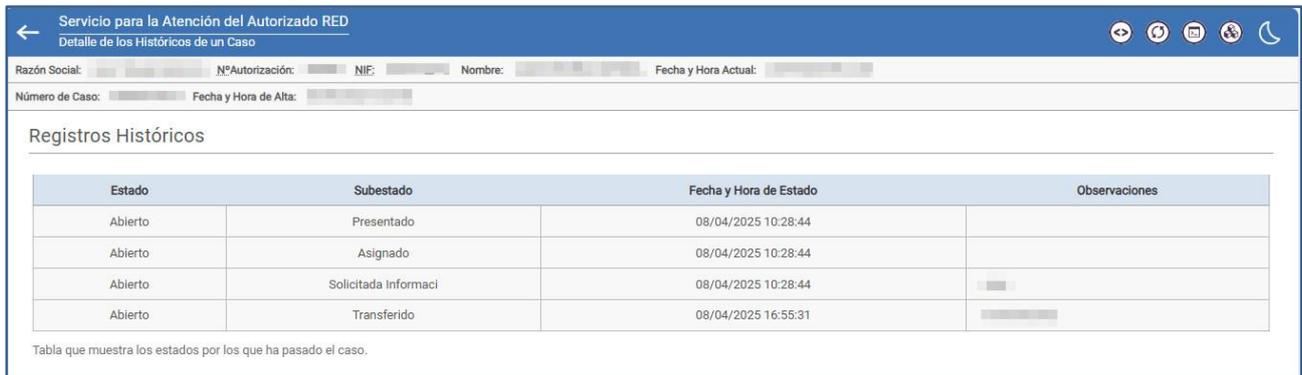
Si la solicitud de anulación es **aprobada**, supondrá la **anulación del caso** (estado “**Cerrado/Anulado**”) y se generará un aviso que el autorizado recibirá a través de la cuenta de correo electrónico facilitada informando de la anulación del caso.

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**.



Registro Social: [redacted] Nº Autorización: [redacted] NIF: [redacted] Nombre: [redacted] Fecha y Hora Actual: [redacted]

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

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	[redacted]
Abierto	Transferido	08/04/2025 16:55:31	[redacted]

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:

← 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: 08/05/2025 14:50:12 Canal de Entrada: TGSS Estado: Cerrado Subestado: de Oficio
 Fecha y Hora Subestado: 14/05/2025 13:31:27
 Origen del Caso: Tesorería General de la Seg. Social
 Tipo de Caso: Trámite
 Materia: Recaudación
 Categoría: Aportar documentación acreditativa
 Subcategoría: Aportar documentación acreditativa
 Afecta al mes actual o al periodo de presentación en curso: Si
 Título: Alta Masiva
 Descripción:
 Alta Masiva

Datos Complementarios

CCG	NAF	IRF	Número de Envío	Número de Liquidación	Tipo Liquidación	Periodo Liquidación
011141010351152				41202200292577927	L02	10/2022 - 10/2022

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			

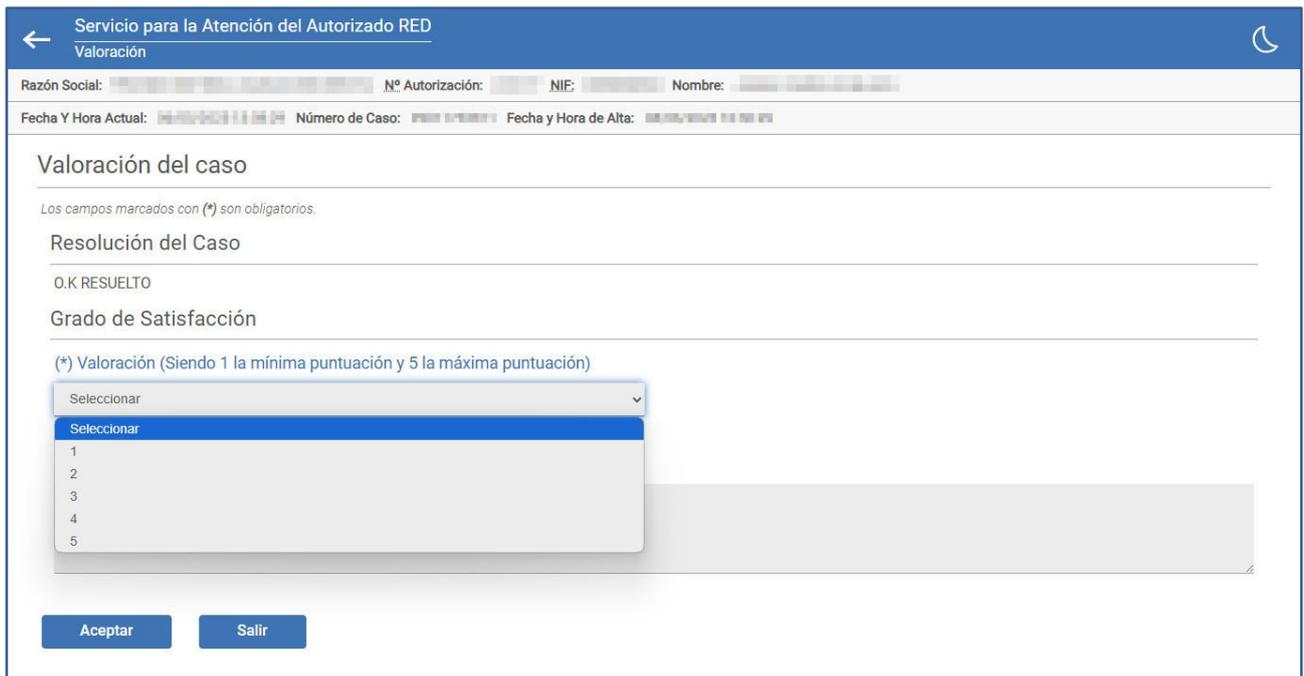
Valoración

Consulta Histórico

 <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>Agosto 2025</p>	

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.