

Tesorería General de la Seguridad Social

**Subdirección General de Afiliación, Cotización y Gestión del Sistema
RED**

SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO (CASIA)

GUIA PRÁCTICA PARA LA GESTION DE CASOS DEL AUTORIZADO RED

Abril 2020



Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ACCESO.....	3
3.	IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DEL AUTORIZADO	4
4.	SELECCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR	4
4.1.	Nuevo caso	5
4.1.1.	Anexar Información.....	5
4.1.2.	Finalizar el alta.....	6
4.2.	Gestión de casos.....	6
4.2.1.	Modificar Información.....	8
4.2.2.	Solicitar Anulación.....	8
4.2.3.	Consulta de Histórico y de la Resolución del caso	9
4.2.4.	Valoración.....	9

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>  <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<h2>SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</h2> <p>Guía práctica para la gestión de casos del Autorizado en CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)</p> <p>Abril 2020</p>	
<p>Subdirección General de Afiliación, Cotización y Gestión del Sistema RED</p>		

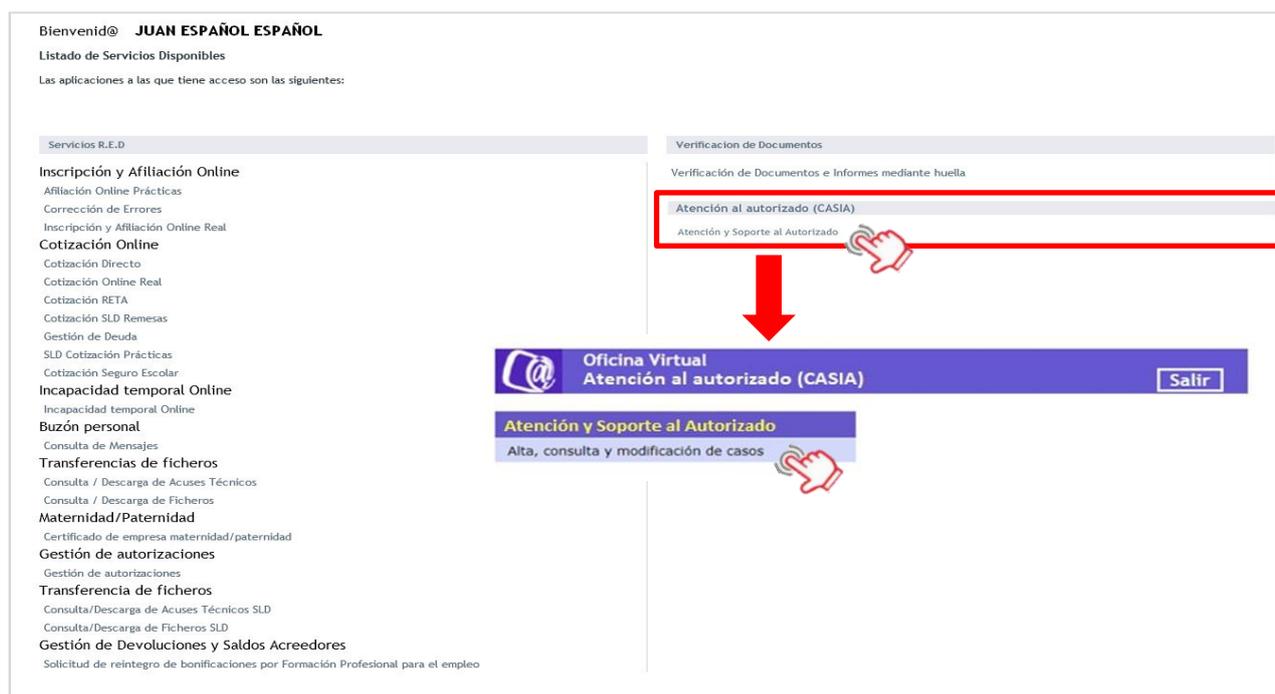
1. INTRODUCCIÓN

Esta guía tiene como objeto permitir la consulta de las instrucciones para el acceso y correcta utilización 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).

Para obtener un mayor detalle de las funcionalidades de este Servicio, consultar el “Manual para la gestión de casos del Autorizado RED”

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@ **JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL**

Listado de Servicios Disponibles

Las aplicaciones a las que tiene acceso son las siguientes:

- Servicios R.E.D.
 - Inscripción y Afiliación Online
 - Afiliación Online Prácticas
 - Corrección de Errores
 - Inscripción y Afiliación Online Real
 - Cotización Online
 - Cotización Directo
 - Cotización Online Real
 - Cotización RETA
 - Cotización SLD Remesas
 - Gestión de Deuda
 - SLD Cotización Prácticas
 - Cotización Seguro Escolar
 - Incapacidad temporal Online
 - Buzón personal
 - Consulta de Mensajes
 - Transferencias de ficheros
 - Consulta / Descarga de Acuses Técnicos
 - Consulta / Descarga de Ficheros
 - Maternidad/Paternidad
 - Certificado de empresa maternidad/paternidad
 - Gestión de autorizaciones
 - Gestión de autorizaciones
 - Transferencia de ficheros
 - Consulta/Descarga de Acuses Técnicos SLD
 - Consulta/Descarga de Ficheros SLD
 - Gestión de Devoluciones y Saldos Acreedores
 - Solicitud de reintegro de bonificaciones por Formación Profesional para el empleo
- Verificación de Documentos
 - Verificación de Documentos e Informes mediante huella
 - Atención al autorizado (CASIA)**
 - Atención y Soporte al Autorizado

Oficina Virtual
Atención al autorizado (CASIA) Salir

Atención y Soporte al Autorizado
Alta, consulta y modificación de casos

3. IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DEL AUTORIZADO

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 le permite seleccionar, pulsando sobre el número de autorización, aquella desde la cual desea gestionar.



The screenshot shows a web interface titled 'Servicio para la Atención del Autorizado RED' with the sub-header 'Selección de Autorización'. It contains a table for selecting an authorization number. Callouts point to the 'NIF del usuario principal o secundario' field, the 'Fecha y hora acceso' field, and the 'Autorizaciones asignadas' table. A 'Siguiente' button is visible at the bottom right.

Autorización	Razón Social
6000264	
6007299	
6008007	
6008021	
6008052	
6008112	
3980	
6008118	
6007462	
6007463	

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

Si el usuario está de alta en una única autorización, esta pantalla no se visualizará.

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.



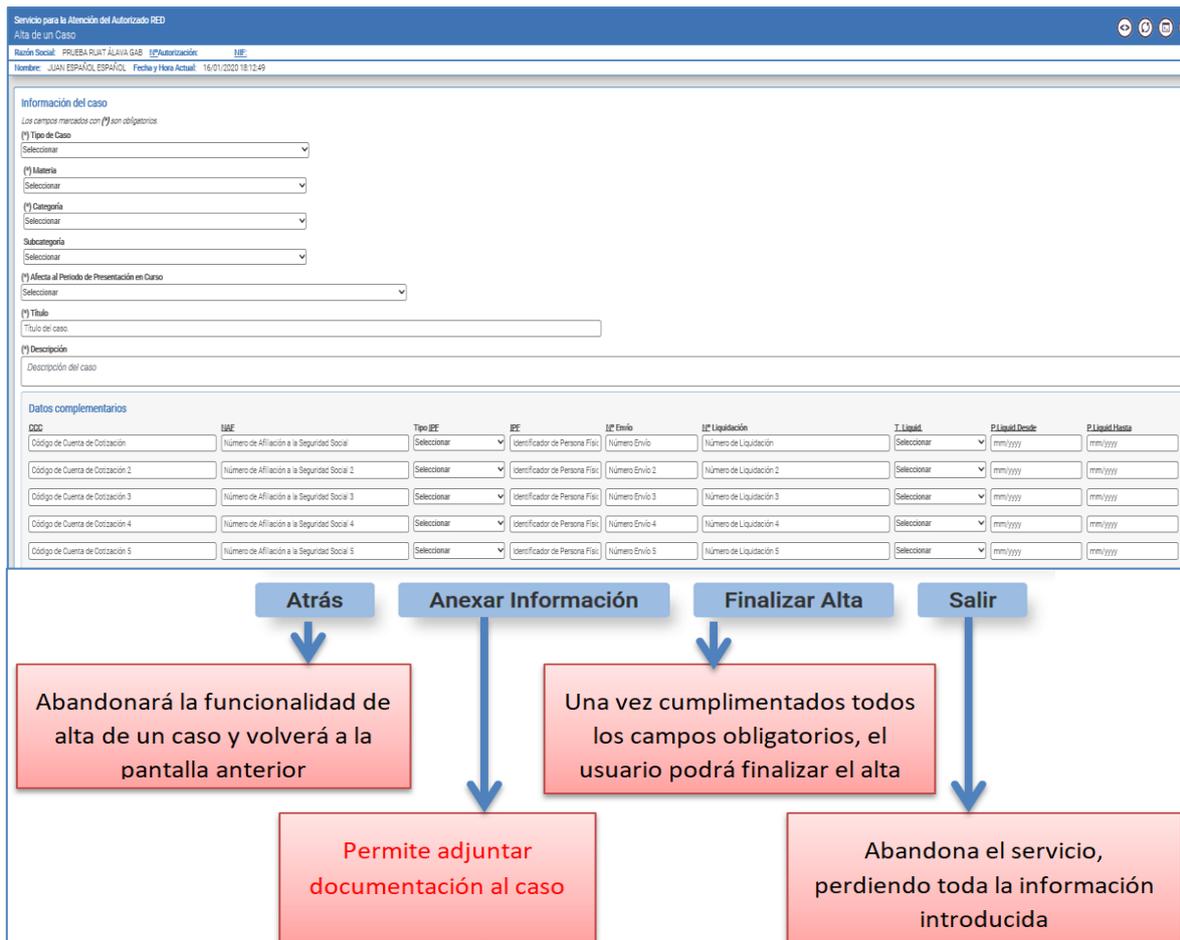
The screenshot shows a web interface titled 'Servicio para la Atención del Autorizado RED' with the sub-header 'Selección de la Acción a Realizar'. It contains a table for selecting an action. A callout points to the 'Atrás' button.

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

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:



Servicio para la Atención del Autorizado RED
Alta de un Caso

Razón Social: PRUEBA RIUAT ÁLAVIA GAB IDAutorización: IIF:
Nombre: JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL Fecha y Hora Actual: 16/01/2020 18:12:49

Información del caso
Los campos marcados con (*) son obligatorios

(*) Tipo de Caso
Seleccionar

(*) Materia
Seleccionar

(*) Categoría
Seleccionar

Subcategoría
Seleccionar

(*) Afecta al Periodo de Presentación en Caso
Seleccionar

(*) Título
Título del caso

(*) Descripción
Descripción del caso

Datos complementarios

CDC	IME	Tipo EE	EE	IE Envío	IE 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 Fís.	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 Fís.	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 Fís.	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 Fís.	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 Fís.	Número Envío 5	Número de Liquidación 5	Seleccionar	mm/yyyy	mm/yyyy

Atrás **Anexar Información** **Finalizar Alta** **Salir**

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

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

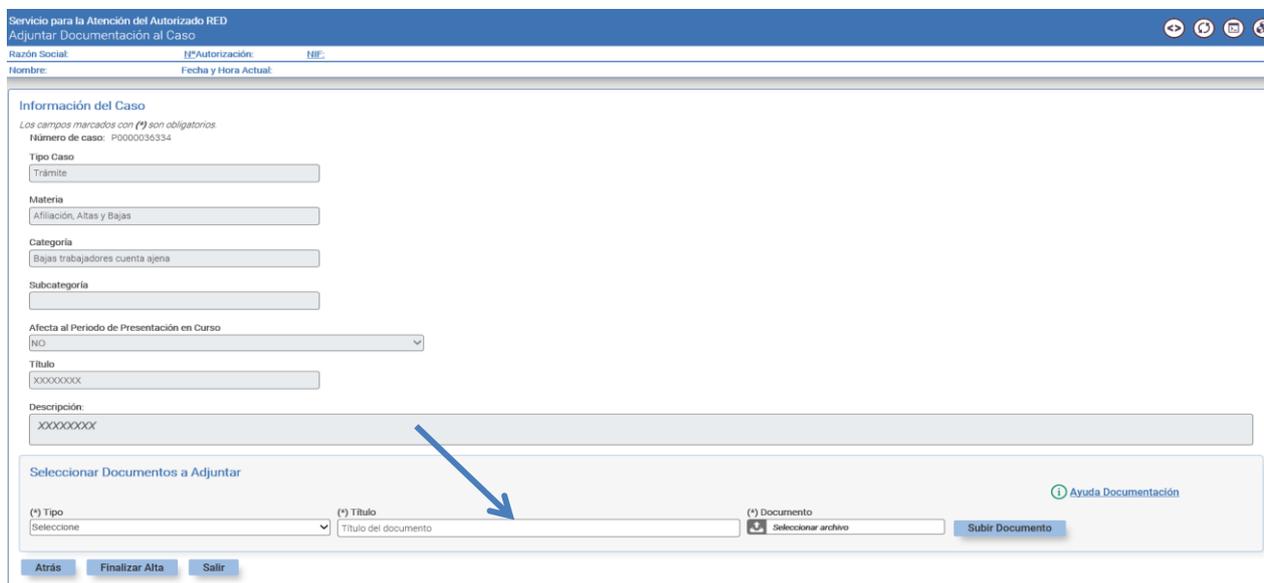
Permite adjuntar documentación al caso

Abandona el servicio, perdiendo toda la información introducida

Los campos marcados con (*) son campos obligatorios.

4.1.1. Anexar Información

El servicio permite adjuntar documentación en el momento del alta del caso pulsando sobre el botón “Anexar Información”. Para ello se deberá seleccionar un Tipo de documento, indicar un Título y Seleccionar un archivo. Se podrán adjuntar uno o varios documentos.



Si se trata de un caso tipo Trámite o Error/incidencia de carácter técnico, se visualizará 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 (actualmente en fase de desarrollo).

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.



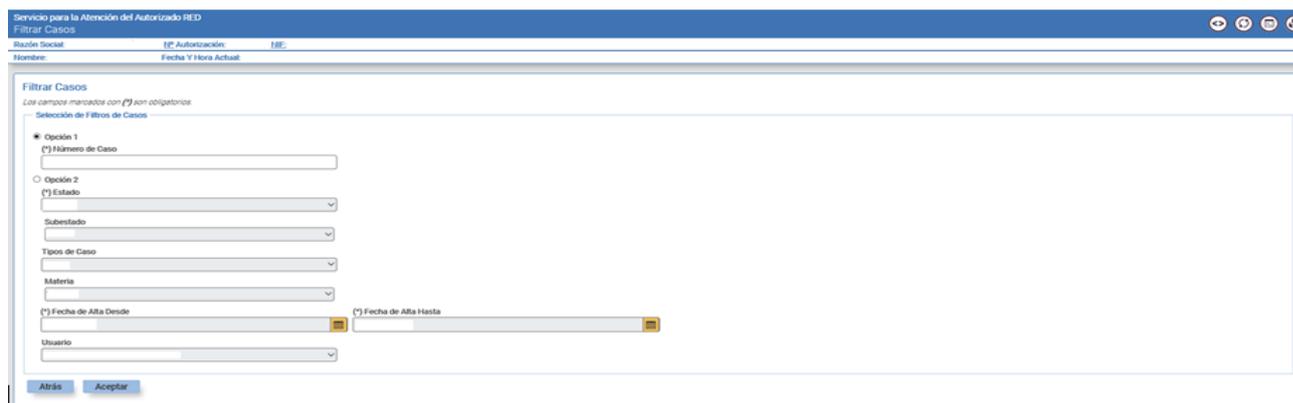
Si el caso es de tipo Trámite, el servicio generará un Justificante de solicitud de trámite con indicación del número de caso, fecha y hora apertura del caso, relación de documentos anexados, si procede y código CEA para facilitar su posible comprobación. Simultáneamente se enviará un correo electrónico a la cuenta facilitada por el usuario.

4.2. Gestión de casos

A través de esta opción se podrá, por un lado, consultar el detalle del caso con la documentación previamente aportada y por otro, modificar el caso ya creado adjuntando nueva documentación así como

visualizar la respuesta proporcionada por el tramitador y realizar la encuesta de satisfacción. Para añadir información o documentación debe elegir Gestión de Casos, nunca abrir nuevo caso.

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. Al seleccionar esta opción, se mostrará directamente el detalle del caso seleccionado.
- **Opción 2:** Combinación de datos para filtrar. Se indicarán como datos obligatorios:
 - Estado: Abierto, Cerrado o Todos. Se considerarán casos cerrados aquellos que hayan sido resueltos por el tramitador de la TGSS o se hayan anulado.
 - 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.

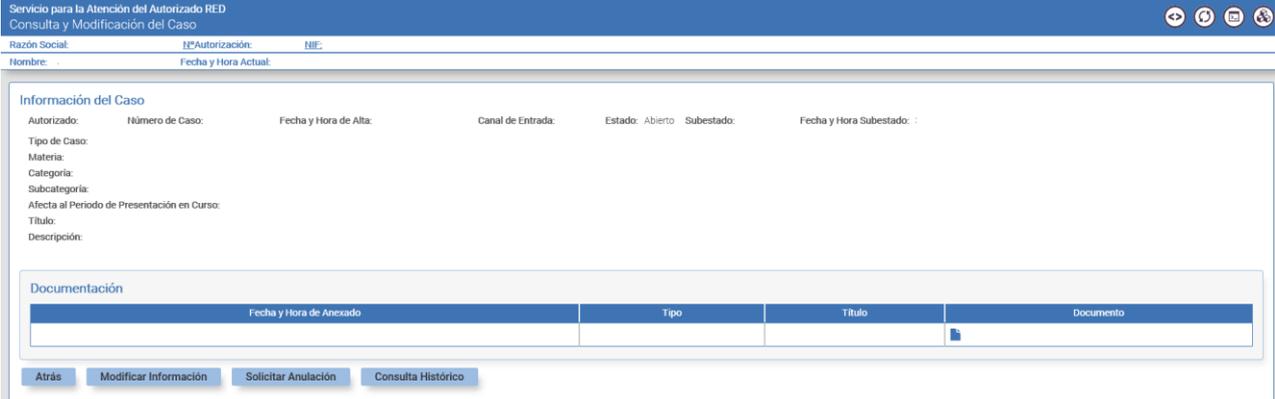
Las fechas Desde y Hasta deben estar comprendidas dentro de un mes natural. Por defecto se mostrará el mes en curso, pudiéndose modificar éste.

Como datos opcionales, se puede indicar Subestado, Tipo de Caso, Materia y Usuario de Alta.

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. Modificar Información

El servicio permite adjuntar documentación o incluir información adicional, posteriormente al alta del caso, siempre y cuando éste se encuentre en estado “Abierto”.



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.

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 y código CEA para facilitar su posible comprobación.

4.2.2. 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.

Dependiendo del momento de tramitación en que se encuentre el caso, 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.

4.2.3. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso

Al marcar **“Consulta del histórico”** se 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.



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](#)

Cuando el tramitador resuelva el caso, éste aparecerá en estado Cerrado y el autorizado recibirá un correo electrónico advirtiéndole de dicha circunstancia.

Desde ese momento **no será posible** modificar la información del caso ni solicitar su anulación pero sí **se podrá** consultar el histórico para **visualizar la respuesta** recibida y hacer la encuesta de satisfacción.

4.2.4. 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.