

## Tesorería General de la Seguridad Social

Subdirección de Afiliación, Cotización y Gestión del Sistema RED

# SERVICIO DE ATENCION AL AUTORIZADO RED

MANUAL PARA LA GESTION DE CASOS DEL AUTORIZADO RED

Abril 2020



## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....	3
3. ACCESO .....	4
4. SELECCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN .....	4
5. SELECCIÓN DE LA ACCIÓN A REALIZAR .....	5
5.1. Nuevo caso .....	6
5.1.1. Anexar Información .....	8
5.1.2. Finalizar el alta .....	10
5.2. Gestión de casos .....	11
5.2.1. Modificar Información .....	13
5.2.2. Solicitar Anulación .....	13
5.2.3. Consulta de Histórico y de la Resolución del caso .....	14
5.2.4. Valoración .....	16

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p><b>SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</b></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 Gestión del Sistema RED</p>		<p>Abril 2020</p>	

## 1. 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.

## 2. 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 con la documentación aportada, 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.

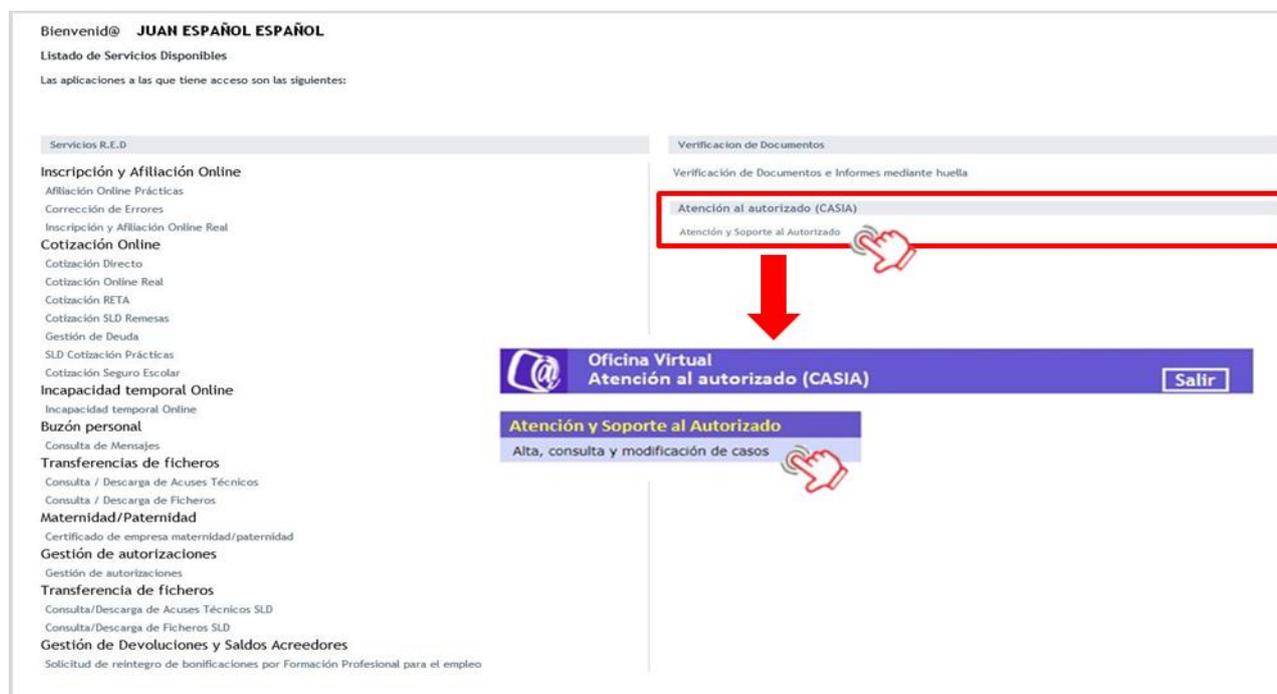
Como complemento a estas funcionalidades y con el fin de facilitar el seguimiento del caso, está previsto que se generen correos electrónicos dirigidos a la cuenta de correo previamente comunicada por el autorizado, en los supuestos de solicitud de información complementaria por parte del tramitador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

	<b>SERVICIOS DE ATENCION AL AUTORIZADO RED</b>  Manual para la utilización del servicio CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)	
Subdirección General de Afiliación, Cotización y Gestión del Sistema RED		
	Abril 2020	

**Consulta/Modificación de datos de contacto**, que se encuentra en el apartado Gestión de Autorizaciones -> Gestión de datos de contacto.

### 3. ACCESO

A través de la página web de la Seguridad Social [www.seg-social.es](http://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
  - 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

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

### 4. 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:



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.

## 5. 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 la Acción a Realizar

Razón Social: PRUEBA RIJAT ÁLAVIA GAB Nº Autorización: NIF:  
Nombre: JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL Fecha y Hora Actual: 16/01/2020 18:12:49

Acción a Realizar	Descripción
<a href="#">Nuevo Caso</a>	Alta de un Nuevo Caso
<a href="#">Gestión de Casos</a>	Consulta y Modificación de Casos

[Atrás](#)

Vuelve a la pantalla anterior

### 5.1. 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 RIJAT ÁLAVIA GAB Nº Autorización: NIF:  
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:

(\*) Materia:

(\*) Categoría:

Subcategoría:

(\*) Afecta al Periodo de Presentación en Caso:

(\*) Título:

(\*) Descripción:

**Datos complementarios**

CCC	NºE	Tipo NºE	NºE	Nº Envío	Nº Liquidación	T. Liquid.	P.Liquid.Desde	P.Liquid.Hasta
Código de Cuenta de Cotización 1	Número de Afiliación a la Seguridad Social 1	Seleccionar	Identificador de Persona Físic	Número Envío 1	Número de Liquidación 1	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**    **Anexar Información**    **Finalizar Alta**    **Salir**

**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

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p><b>SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</b></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 Gestión del Sistema RED</p>		<p>Abril 2020</p>	

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, así como las relacionadas con temas técnicos tales como la instalación de software, requerimientos técnicos para la transmisión de ficheros, comunicaciones, etc.

**Error/Incidencia:** Se identificarán con este tipo de caso los que se ajusten a las siguientes características:

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

**Incidencias** relativas a la **interrupción** de un servicio o un funcionamiento incorrecto de los mismos, en el ámbito del Sistema RED o Sede Electrónica.

**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

 <p>MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES</p>	 <p>TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p><b>SERVICIOS DE ATENCIÓN AL AUTORIZADO RED</b></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 Gestión del Sistema RED</p>		<p>Abril 2020</p>	

El tramitador de la TGSS podrá modificar la clasificación, 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.

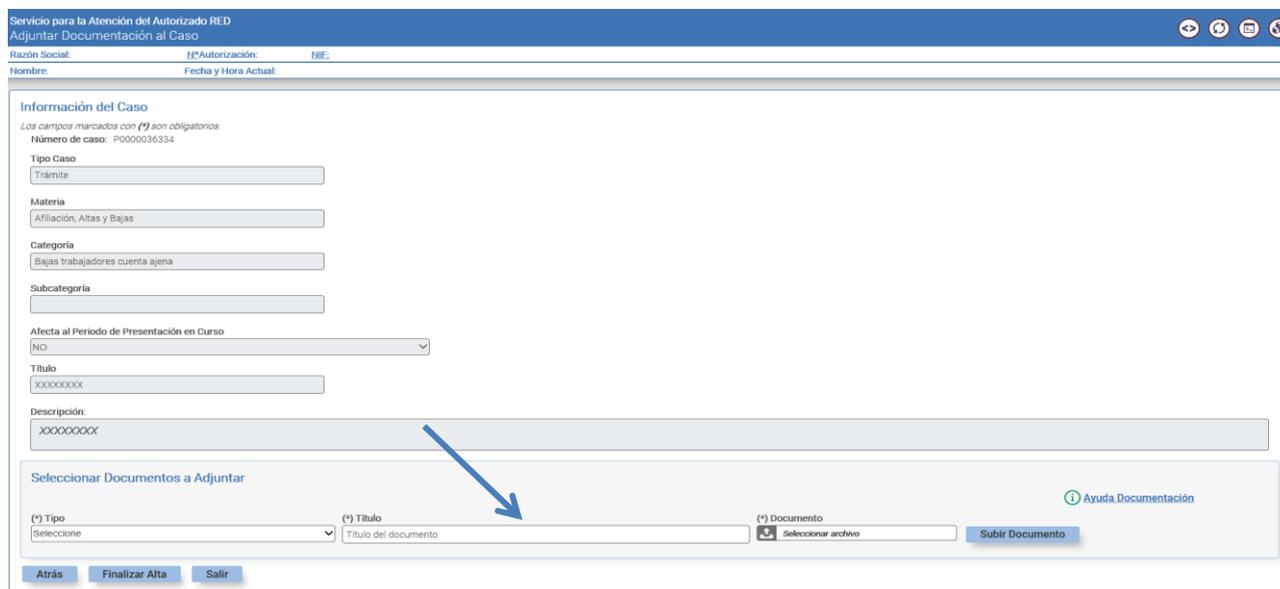
**Afecta al Período de Presentación en Curso (\*):** Admite los valores “SI” o “NO”

- **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:** Se podrán añadir hasta un máximo de 5 líneas con datos complementarios CCC, NAF, Tipo de IPF, IPF, Número de envío, Número de liquidación, Tipo de liquidación, Periodo de Liquidación Desde, Periodo de Liquidación Hasta

Una vez catalogado el caso, se podrá proceder a anexar documentación (apartado [5.1.1. Anexar Información](#)) o finalizar el alta (apartado [5.1.2. Finalizar el alta](#)).

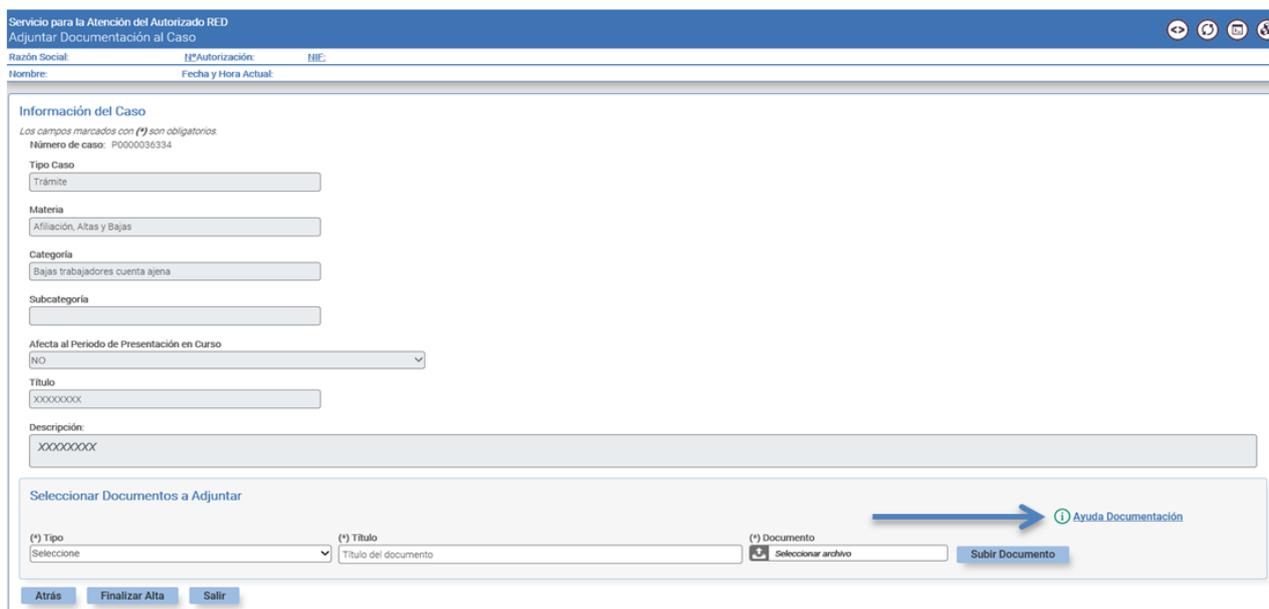
### 5.1.1. Anexar Información

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:



Para ello deberá seleccionar un Tipo de documento, indicar un Título y Seleccionar un archivo. Se podrán adjuntar uno o varios documentos, según se precise, en los formatos más frecuentes utilizados actualmente.

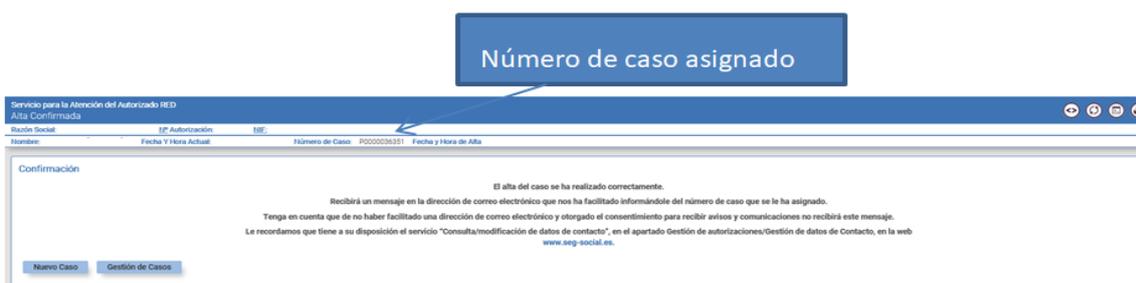
En la pantalla podrá visualizar el vínculo “Ayuda Documentación”, que enlaza con la página web de la Seguridad Social donde se indica la documentación que se debe aportar para cada Solicitud de Trámite, así como el formulario que debe adjuntar en el supuesto de comunicar un error/incidencia de carácter técnico (actualmente en fase de desarrollo).



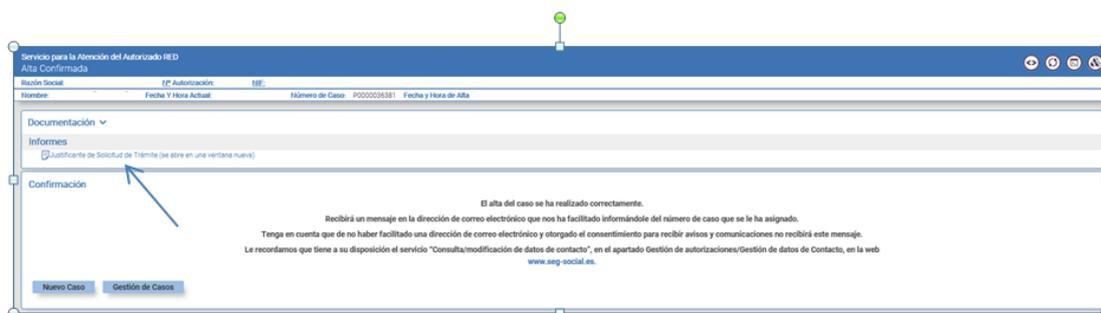
Una vez finalizado el alta del caso, los documentos adjuntados no se podrán eliminar. Si la información o documentación aportada resultase insuficiente para la resolución del caso, el tramitador de la TGSS podrá solicitar la aportación de aclaraciones o nueva documentación, en cuyo caso, el autorizado 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.

### 5.1.2. 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.

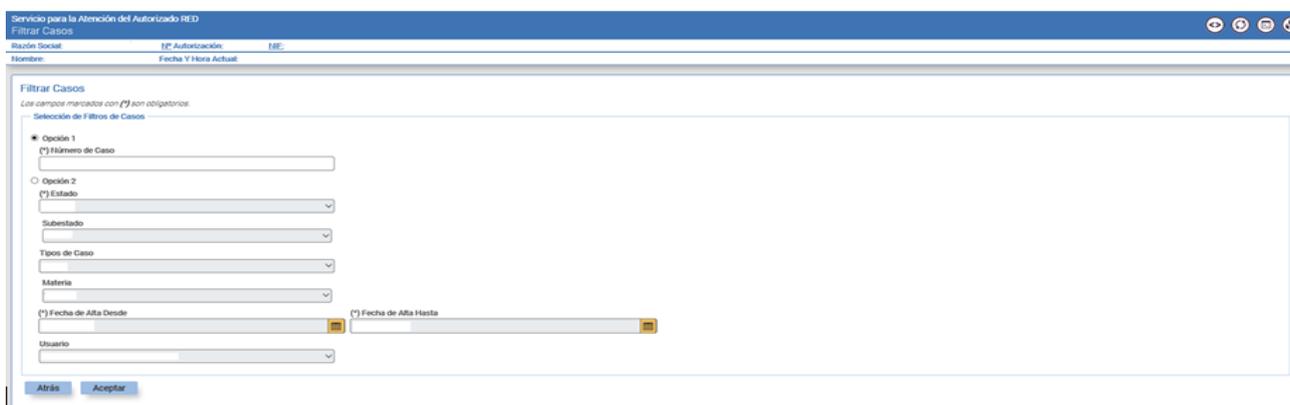
Desde esta pantalla se puede abrir un [Nuevo caso](#) o acceder a [Gestión de Casos](#).

## 5.2. 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. Para añadir 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 la 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:
  - 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.

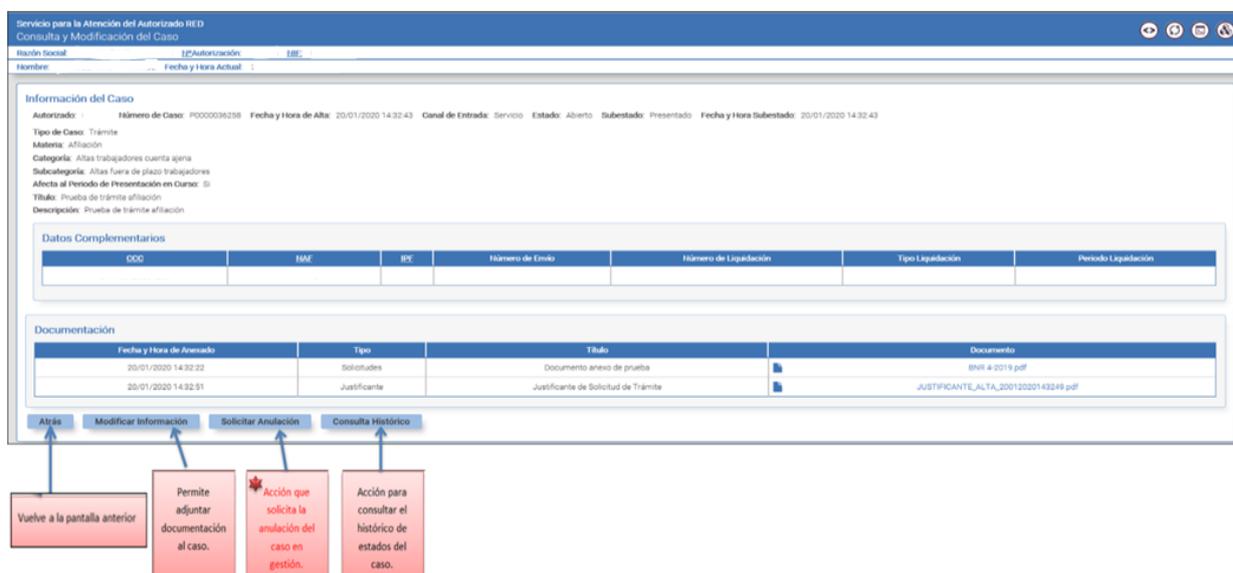
Las fechas Desde y Hasta deben estar comprendidas dentro de un mes natural. Por defecto se mostrará el mes en curso, pudiéndose modificar éste.

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

Los estados/subestados podrán ser:

- **“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

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.



The screenshot shows the 'Consulta y Modificación del Caso' interface. It includes a header with the user's name and role, and a main section titled 'Información del Caso' with fields for 'Autorizado', 'Tipo de Caso', 'Materia', 'Categoría', 'Subcategoría', 'Afecta al Periodo de Presentación en Curso', 'Título', and 'Descripción'. Below this is a 'Datos Complementarios' table and a 'Documentación' table with columns for 'Fecha y Hora de Anexado', 'Tipo', 'Título', and 'Documento'. At the bottom, there are four buttons: 'Atrás', 'Modificar Información', 'Solicitar Anulación', and 'Consulta Histórico'. Arrows point from these buttons to explanatory text boxes: 'Atrás' leads to 'Vuelve a la pantalla anterior'; 'Modificar Información' leads to 'Permite adjuntar documentación al caso.'; 'Solicitar Anulación' leads to 'Acción que solicita la anulación del caso en gestión.'; and 'Consulta Histórico' leads to 'Acción para consultar el histórico de estados del caso.'

### 5.2.1. 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 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.

### 5.2.2. 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.

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.

### 5.2.3. 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 resolución de su caso**.



The screenshot shows a web interface for 'Servicio para la Atención del Autorizado RED'. It includes a search bar with fields for 'Razón Social', 'Nº Autorización', 'NIE', 'Nombre', and 'Fecha y Hora Actual'. Below the search bar is a table titled 'Registros Históricos' with the following data:

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	

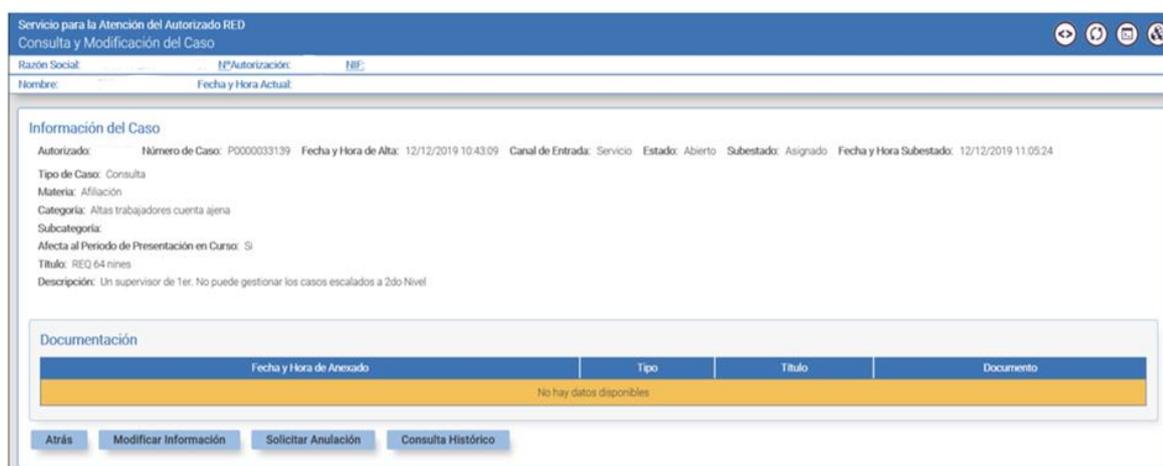
Below the table, there is a note: 'Tabla que muestra los estados por los que ha pasado el caso.' and a button labeled 'Atrás'.

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:



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

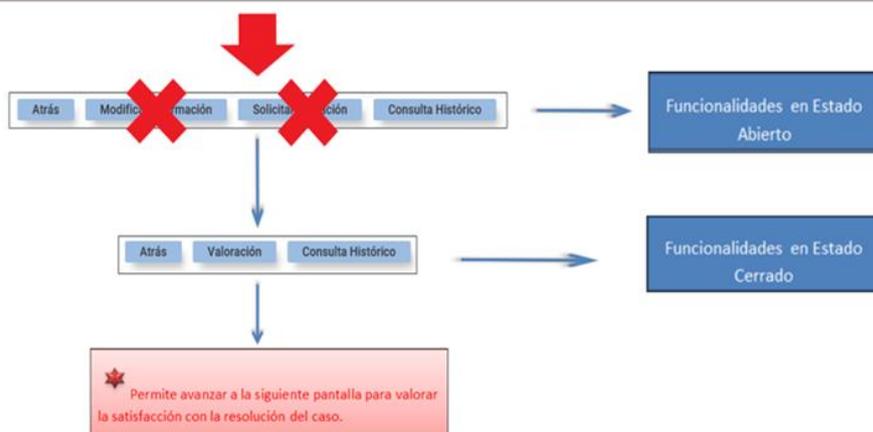
Razón Social: N° Autorización: NIF:  
Nombre: Fecha y Hora Actual:

**Información del Caso**  
 Autorizado: Número de Caso: P0000033139 Fecha y Hora de Alta: 12/12/2019 10:43:09 Canal de Entrada: Servicio Estado: Abierto Subestado: Asignado Fecha y Hora Subestado: 12/12/2019 11:05:24  
 Tipo de Caso: Consulta  
 Materia: Afiliación  
 Categoría: Altas trabajadores cuenta ajena  
 Subcategoría:  
 Afecta al Periodo de Presentación en Curso: S  
 Título: REQ 64 nines  
 Descripción: Un supervisor de 1er. No puede gestionar los casos escalados a 2do Nivel

**Documentación**

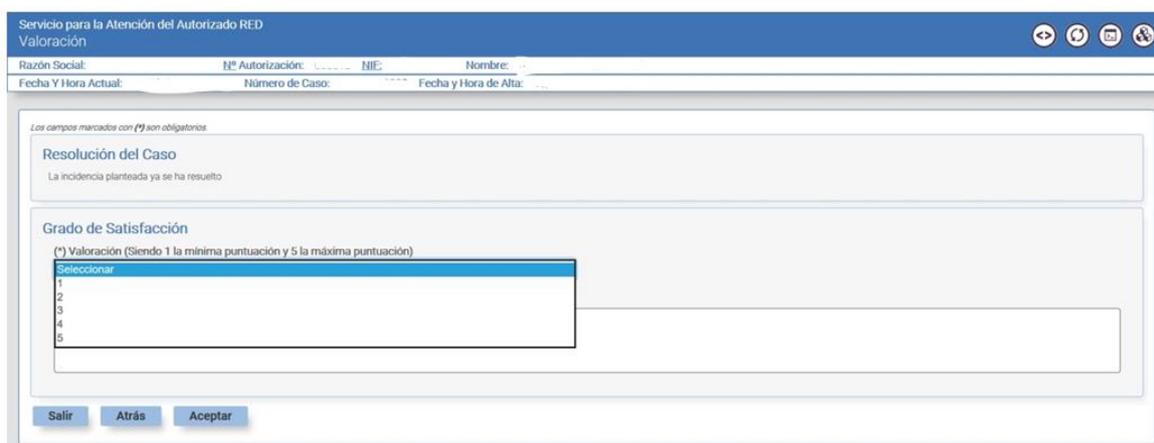
Fecha y Hora de Anexado	Tipo	Título	Documento
No hay datos disponibles			

Atrás Modificar Información Solicitar Anulación Consulta Histórico



#### 5.2.4. 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.



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