

## **COMUNICADO TGSS – DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CASTELLÓN**

Como continuación a mi comunicación de ayer, paso a indicar que mañana se pone a disposición de los profesionales que tengan la condición de Autorizados RED, un nuevo servicio denominado CASI@ que, servirá entre otras muchas cosas, para solicitar los aplazamientos a que se refiere el Real Decreto-Ley 11/2020.

Por consiguiente, a partir del próximo **3 de abril** se pondrá a disposición de los autorizados RED un nuevo servicio denominado **CASIA (Coordinación, Atención y Soporte Integral al Autorizado RED)** que estará disponible en la Oficina Virtual del Sistema RED y a través del cual se podrán plantear **consultas**, comunicar **errores o incidencias**, así como **presentar solicitudes de trámites**, como la relativa a **la solicitud de aplazamiento prevista en el Real Decreto-Ley 11/2020**, y todo ello a través de un canal telemático creado en exclusiva para el autorizado RED.

El nuevo Servicio estará ubicado en el **Sistema RED Online**, bajo el título “Atención al Autorizado (CASIA)” -> “Atención y Soporte al Autorizado”, y tendrá las siguientes **funcionalidades**:

**1) Alta de caso:** A través de esta opción, se procederá a crear un nuevo caso –consulta, incidencia o trámite- seleccionando la materia, categoría y subcategoría sobre la que versa la solicitud a través de distintos desplegables que permitirán catalogar el supuesto planteado para una mejor atención.

Además, el Autorizado RED podrá anexar a la solicitud toda la documentación necesaria para su tramitación.

Una vez finalizado el alta, el servicio generará un Justificante de Apertura de Trámite en el que constará la fecha y hora en la que se ha realizado la solicitud, así como el número de caso que el sistema automáticamente ha generado y que va permitir su seguimiento posterior.

**2) Gestión del caso:** a través de esta opción, los autorizados podrán consultar los casos dados de alta, proceder a su modificación incorporando nueva documentación y ver la respuesta a las solicitudes planteadas. También podrán realizar una encuesta de satisfacción a través de la cual valorarán la atención recibida.

El propio servicio ofrece, por tanto, la posibilidad de realizar una gestión integral del caso (alta, modificación y consulta de la resolución), gestión que además se ve mejorada por la puesta en funcionamiento de un sistema complementario de avisos que facilita el seguimiento de las solicitudes efectuadas.

De esta forma, cada vez que por parte del tramitador se solicite documentación complementaria o se resuelva el caso planteado, se generará un aviso informativo de tal circunstancia que se remitirá al correo electrónico comunicado por el autorizado. Por este motivo, se recuerda que el usuario principal de la autorización, puede actualizar dicho correo a través del apartado “Gestión de Autorizaciones” -> “Gestión de datos de contacto” -> “Consulta/Modificación de datos de contacto”.

En los próximos días se publicará el Manual de usuario en la web [www.seg-social.es](http://www.seg-social.es) -apartado CASIA-.

Implantado este nuevo Servicio la comunicación de consultas e incidencias a través de los buzones de correo se irá eliminando.

Por último indicar también que se amplia el plazo para mecanizar jornadas reales hasta el dia 13.

Un saludo



**Bernardo Castelló Enguix**

Director Provincial de Castellón

D.P. INSS DIR3: EA0021219. D.P. TGSS DIR3: EA0021314

Avenida del Mar nº 6 6º Castellón 12003

Tel:964 35 40 16

[bernardo.castello1@seg-social.es](mailto:bernardo.castello1@seg-social.es)

**Tesorería General de la Seguridad Social**

**Instituto Nacional de la Seguridad Social**



Cuida el medio ambiente. No imprimas este correo si no es necesario