

CASIA

CÓMO GESTIONAR CORRECTAMENTE LOS CASOS Y EVITAR INCIDENCIAS

Jesús Lajarín

Jefe de Sección del Sistema RED de la Dirección Provincial de la TGSS de Barcelona



LABORAL

La nueva organización de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) ha supuesto un cambio importante en la gestión de los expedientes tramitados a través de **CASIA**.

Actualmente, los casos son atendidos por **Unidades Funcionales especializadas**, cada una competente en una materia concreta. Esto significa que la **correcta catalogación del expediente resulta esencial**, ya que determinará qué unidad será la encargada de resolverlo.

Una clasificación incorrecta puede retrasar la tramitación o incluso provocar el rechazo del caso. Por ello, conviene conocer bien las distintas categorías disponibles y cuándo debe utilizarse cada una de ellas.

¿Qué tipo de caso debo seleccionar?

CASIA ofrece tres posibilidades:

Consulta, Error o Incidencia y Trámite.

Aunque puedan parecer similares, cada una tiene una finalidad distinta.

Consulta

La opción Consulta debe utilizarse cuando únicamente se necesita información o aclarar una duda relacionada con materias competencia de la TGSS.

Algunos ejemplos habituales son:

- Consultar plazos.
- Resolver dudas sobre conceptos retributivos abonados.
- Solicitar información sobre una deuda.

- Consultar cuestiones relacionadas con la inscripción de empresas.
- Preguntar qué liquidación complementaria corresponde presentar en una situación concreta.

En estos casos no existe ningún error del sistema ni es necesario realizar una actuación administrativa, simplemente se solicita información.

Error o Incidencia

Esta categoría únicamente debe utilizarse cuando realmente exista un problema técnico o un error en la respuesta del sistema.

Es importante diferenciar ambos supuestos.

Error: Existe un error cuando el Sistema RED devuelve una respuesta incorrecta, ya sea mediante un fichero o durante una gestión online.

Si el sistema no devuelve ningún mensaje de error, no debe clasificarse el expediente como Error/Incidencia.

Incidencia: Las incidencias hacen referencia a problemas técnicos que impiden utilizar los servicios electrónicos de la TGSS.

Por ejemplo:

- No es posible enviar un fichero.
- Existen problemas de conexión con el Sistema RED o la Sede Electrónica.

En estos supuestos deberá seleccionarse la materia correspondiente a



No: Cuando la liquidación ya está cerrada y corresponde a un periodo anterior.

Esta información es importante porque permite que el expediente llegue directamente a la unidad especializada competente, reduciendo tiempos de tramitación.

Incidencias técnicas.

Recuerde

Si el sistema funciona correctamente o no hay una respuesta con error y únicamente necesita realizar una gestión administrativa, deberá utilizar la opción Trámite.

Trámite

La categoría Trámite está destinada a aquellas actuaciones administrativas que no pueden realizarse directamente desde el Sistema RED.

Algunos ejemplos son:

- Altas fuera de plazo.
- Bajas o variaciones de datos que ya no pueden realizarse por los plazos establecidos.
- Anotación de salarios de tramitación.
- Modificaciones o eliminaciones de datos.

Un ejemplo práctico

Si durante el mes de julio se necesita comunicar un alta correspondiente al mes de abril, el Sistema RED ya no permitirá realizar esa actuación.

En ese caso será necesario presentar un caso tipo Trámite mediante CASIA para que la TGSS pueda resolver la solicitud.

El campo "¿Afecta al mes actual o al periodo de liquidación en curso?"

Este apartado suele generar dudas, aunque su utilización es bastante sencilla.

Debe indicar:

Sí: Cuando la gestión afecta a una liquidación que todavía se encuentra en plazo de presentación.

La importancia de una correcta catalogación

Desde la reorganización de la TGSS, cada Unidad Funcional resuelve únicamente los expedientes correspondientes a su materia.

Por ello, una clasificación correcta agiliza considerablemente la resolución.

En los **casos de tipo Trámite**, si la unidad receptora detecta que otra unidad es la competente, podrá solicitar la **reclasificación** del expediente.

La Autorización RED podrá localizar dicho expediente desde Gestión de casos, filtrando:

- Estado: **Abierto**
- Subestado: **Solicitada reclasificación**

Una vez localizado, deberá reclasificar el expediente para que sea remitido a la unidad competente.

Sin embargo, esta posibilidad **solo existe para los expedientes de tipo Trámite**.

Los casos clasificados como **Consulta o Error/Incidencia** no pueden reclasificarse. Si se presentan de forma incorrecta, serán rechazados y será necesario iniciar un nuevo expediente.

Recomendación

Seleccionar correctamente la categoría del caso puede evitar retrasos innecesarios y la apertura de nuevos expedientes.

Cuando la TGSS solicita documentación adicional

En ocasiones, durante la tramitación de un expediente, la TGSS puede solicitar documentación complementaria.

Cuando esto ocurra es importante tener presentes dos reglas fundamentales:

- La documentación debe aportarse **dentro del mismo expediente CASIA**.
- El plazo máximo para hacerlo es de **10 días hábiles**.

No debe abrirse un nuevo caso para enviar esa documentación.

La apertura de expedientes duplicados provoca su rechazo y únicamente continuará tramitándose el primero registrado.

La importancia de valorar el servicio

Una vez finalizado el expediente, CASIA permite valorar la atención recibida.

Aunque pueda parecer un trámite menor, esta valoración resulta muy útil para mejorar el funcionamiento del servicio.

Como orientación general:

- **1 a 3 puntos**, cuando la solicitud no haya sido correctamente atendida.
- **4 o 5 puntos**, cuando la gestión se haya resuelto satisfactoriamente.

Siempre que sea posible, es recomendable acompañar la valoración con un breve comentario que explique los motivos de la puntuación otorgada.

Las aportaciones de las Autorizaciones RED constituyen una herramienta fundamental para continuar mejorando la calidad del servicio prestado por la TGSS.

Afiliación: aspectos que conviene tener presentes

Además de una correcta gestión de los casos CASIA, existen determinadas actuaciones relacionadas con la afiliación que conviene conocer para evitar incidencias y retrasos innecesarios.

A continuación, repasamos algunas de las situaciones que con más frecuencia generan dudas entre las Autorizaciones RED.

Altas fuera de plazo: cómo actuar correctamente

Cuando una empresa necesita comunicar un alta fuera del plazo reglamentario y esta actuación deba ser realizada por la TGSS mediante un expediente CASIA, el procedimiento no finaliza con la aprobación del alta.

Una vez que la TGSS comunica que el alta ha sido aceptada, la **Autorización RED debe presentar la liquidación L91 dentro del plazo establecido**.

El límite para hacerlo es el penúltimo día del mes siguiente al registro del alta fuera de plazo. Ejemplo, en un alta solicitada en julio con fecha real abril, el plazo para presentar la Liquidación L91 es el 30 de agosto.

¿Por qué es tan importante?

Porque, si no se presenta esa liquidación, la TGSS cal-

culará las bases de cotización utilizando la **base media correspondiente al grupo de cotización** del trabajador.

Como consecuencia, la empresa podría recibir una liquidación incorrecta y verse obligada a iniciar un nuevo expediente CASIA para solicitar la modificación de las bases.

Consejo práctico

Una vez aprobada un alta fuera de plazo, anote inmediatamente la fecha límite para presentar la liquidación L91. Evitará incidencias posteriores y reducirá trámites innecesarios.

Mantenga actualizado el correo electrónico de la Autorización RED

Aunque pueda parecer un dato secundario, el correo electrónico asociado a la Autorización RED constituye uno de los principales canales de comunicación con la TGSS.

A través de él se remiten avisos, comunicaciones e información que puede resultar relevante para el desarrollo de la actividad profesional.

Por este motivo, es recomendable comprobar periódicamente que la dirección de correo electrónico continúa siendo válida y que pertenece a una persona que revise habitualmente ese buzón.

La modificación puede realizarse desde el servicio Gestión de datos de contacto, dentro de la opción Consulta/Modificación de datos de contacto.

Una relación que conviene recordar

Durante la modificación de los datos de contacto existe una vinculación entre dos campos:

- **Consentimiento para recibir comunicaciones.**
- **Correo electrónico.**

Ambos deben ser coherentes entre sí.

Si se marca el consentimiento, pero no existe una dirección de correo electrónico, el sistema solicitará que se introduzca una.

Del mismo modo, si existe una dirección de correo electrónico, pero no se presta el consentimiento correspondiente, también aparecerá un mensaje informando de esta circunstancia.

En definitiva, ambos datos deben mantenerse sincronizados para que la modificación pueda realizarse correctamente.

¿Qué ocurre al guardar los cambios?

Tras confirmar la operación, el sistema comunicará el resultado definitivo de la actualización.

Se trata de un proceso sencillo que apenas requiere

unos minutos y que puede evitar la pérdida de comunicaciones importantes.

Consultas telefónicas: cuándo utilizar este servicio

La TGSS dispone de atención telefónica para resolver determinadas consultas de carácter general.

No obstante, conviene utilizar este canal únicamente cuando la consulta no requiera acceder al Fichero General de Afiliación ni analizar expedientes concretos.

Por el contrario, cuando exista un problema relacionado con respuestas erróneas de los ficheros de afiliación, cotización o CRA, resulta mucho más eficaz presentar un **expediente CASIA**, indicando:

- El código del envío.
- El mensaje de error recibido.
- Toda la información necesaria para facilitar el análisis de la incidencia.

De esta forma, la unidad competente dispondrá de todos los datos necesarios para revisar el problema desde el primer momento.

Recuerde

Para recibir atención telefónica es imprescindible identificarse como titular o usuario secundario de una Autorización RED.

SILTRA 4.0: una actualización recomendable

El **BNR 07/2026** anuncia la disponibilidad de la nueva versión **SILTRA 4.0.0**.

Aunque pueda parecer una actualización más, incorpora una modificación relevante en el **Informe de Trabajadores en Alta (ITA)**.

A partir de esta versión se añade una nueva columna con la **Clasificación Nacional de Ocupación (CNO)**.

La recomendación de la TGSS es clara: **mantener siempre instalada la versión más reciente de SILTRA**. De este modo se reducen los riesgos de errores de validación, incompatibilidades y rechazos en el envío de ficheros, garantizando un funcionamiento más seguro y eficiente.

