

TESORERÍA GENERAL DE LA
SEGURIDAD SOCIAL



20

22/25



ÍNDICE

1.	PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS	2
	1.1 ELABORACIÓN	2
	1.2 DIFUSIÓN	4
2.	VIABILIDAD DE LOS INDICADORES	5
3.	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	6
	3.1 COMPROMISOS EN DETALLE.....	6
	3.2 RESUMEN GRADO CUMPLIMIENTO	16
4.	VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS	19
	4.1 ATENCIÓN PRESENCIAL	19
	4.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA	22
5.	QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	23

1. PROCESO DE ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

1.1 Elaboración

La vigente Carta de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social se aprobó y publicó por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, de fecha 25 de septiembre de 2022, (BOE 5/10/2022), sustituyendo a la anterior Carta de Servicios que fue aprobada por Resolución de la Subsecretaría del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de fecha 2 de marzo de 2018, (BOE 15/03/2018).

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, define bases comunes y homogéneas desde las que desarrollar los compromisos de calidad por parte de las Administraciones Públicas.

Este marco general está conformado por un conjunto de programas, garantizadores de la información necesaria para la toma de decisiones de los poderes públicos, y a su vez sirve para fomentar la transparencia por medio de la publicación de información sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

El programa de Cartas de Servicios viene recogido en el Capítulo III, definiendo en el artículo 8 a las Cartas de Servicios como aquellos documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Para la elaboración de la Carta de Servicios correspondiente al período 2022-2025, se creó un grupo de trabajo formado por las Subdirecciones Generales, y varias

Direcciones Provinciales que, partiendo de los anteriores compromisos y servicios, adaptaron la Carta de Servicios a las demandas de los ciudadanos por un lado y por otro, a los cambios de gestión que se han producido en estos últimos años.

Este trabajo, se ha realizado con la finalidad de mejorar la información sobre los servicios prestados por la Tesorería General de la Seguridad Social a los ciudadanos y los compromisos de calidad que se han asumido, así como su adecuación a los nuevos canales de relación existentes.

En los compromisos e indicadores recogidos en la Carta de Servicios, se evidencia la importancia que la Tesorería presta tanto a la atención presencial como a la atención telefónica dada a los ciudadanos. A su vez también se recoge la importancia de la atención telemática, destacando la apuesta por la Administración Electrónica y dedicando una especial atención en potenciar la incorporación de nuevos servicios en la Sede Electrónica.

Durante el año 2024 se realizaron un total de **2.436.880** atenciones a ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, y el total de llamadas telefónicas atendidas fue de **2.692.810**.

El número de accesos a la Sede electrónica de la Seguridad Social en 2024 fue de **257.388.669** y el número de accesos a la Web de la Seguridad Social fue de **278.141.036** de los cuales los correspondientes a contenidos de la Tesorería fueron **80.730.930**.

1.2 Difusión

La difusión de las Cartas de Servicios se realiza en varios ámbitos:

1. Divulgación en los portales de la Seguridad Social:

Se puede acceder a la carta de servicios vigentes en castellano y en las distintas lenguas vernáculas en las páginas:

<http://www.seg-social.es> y en <https://sede.seg-social.gob.es>

2. Divulgación en el portal de Transparencia:

Se puede acceder a la carta de servicios vigentes en castellano en:

[Transparencia: cartas de servicio](#)

3. Divulgación en la Intranet:

La carta de servicios está referida en la Intranet corporativa, donde se publican también los informes de seguimiento que se realizan anualmente, con el fin de facilitar su difusión entre el personal de la Seguridad Social.



2. VIABILIDAD DE LOS INDICADORES

El equipo de trabajo creado para la elaboración de la carta de servicios tomó en consideración como principales enfoques para su diseño, la participación no sólo de clientes externos (ciudadanos y empresas fundamentalmente), a través de las encuestas de satisfacción, y el programa de quejas y sugerencias, entre otros, sino también a los clientes internos (Subdirecciones Generales y Direcciones Provinciales), así como la búsqueda de las mejores prácticas aplicadas por otras Administraciones.

En la definición de los compromisos e indicadores se valoraron entre otros aspectos que fueran concretos, que estuvieran alineados con las necesidades y expectativas de calidad de los ciudadanos, que fueran relevantes, verificables, y coherentes con los resultados obtenidos, que fueran más exigentes que lo establecido legalmente y que fueran acordes con los resultados del seguimiento de los objetivos.

En la carta de servicios de la TGSS se han adecuado los compromisos e indicadores, adaptándolos a las necesidades actuales de los ciudadanos, potenciando su identificación y trazabilidad con los servicios prestados por la TGSS.

Tras una labor de análisis y de enfoque hacia el ciudadano, se consiguió delimitar los indicadores que responden a los compromisos fijados, implicando a los responsables en el seguimiento de los mismos, como parte de la cultura de calidad implantada en la TGSS.



3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

3.1. Compromisos en detalle

Nº 1.

- **Compromiso:**
Contestación del 100 % de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de contestaciones realizadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
98,43 %
- **Desviación:**
Ha sido de un 1,57 %. Las causas del incumplimiento de los plazos han sido por las demoras en la tramitación y contestación por parte de las diferentes unidades responsables en la gestión, Subdirecciones Generales y Direcciones Provinciales.
- **Medidas correctoras:**
Se ha recordado a las distintas unidades que el objetivo en la contestación a las quejas y sugerencias debe realizarse en 18 días hábiles.



Nº 2.

- **Compromiso:**
Atención directa del 70 % de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30 % restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto.
- **Indicador:**
Porcentaje de llamadas atendidas directamente.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 3.

- **Compromiso:**
Atención del 100 % de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita.
- **Indicador:**
Porcentaje de ciudadanos que se atienden en el día de la cita concertada.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.



Nº 4.

- **Compromiso:**
Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto relativas a la tramitación de:
 - Códigos de Cuenta de Cotización.
 - Asignación de NUSS.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 5.

- **Compromiso:**
Tramitación de las solicitudes de alta y baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes de alta, baja y variaciones de trabajadores tramitadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
62,01 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 37,99 %.
En aquellas solicitudes de altas o bajas presentadas en las Administraciones de la TGSS, en el registro electrónico de la Seguridad Social o en los registros de otros órganos administrativos, puede ocurrir que



el interesado no presente toda la documentación necesaria para el alta o la baja, por lo que hay que pedirle que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Ello repercute en el tiempo de tramitación. También supone una demora en la tramitación del alta o baja, la presentación de la solicitud en registros distintos a los de la TGSS, ya que al ser necesario un traslado de la solicitud por el Servicio de Correos, su entrega en la TGSS se puede demorar más de los dos días fijados.

Nº 6.

- **Compromiso:**
Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de tramitación de solicitudes de Convenios Especiales en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
Convenios especiales: 93,95 %.
Convenios especiales expedientes regulación de empleo: 53,40 %.
- **Desviación:**
La desviación en el caso de convenios especiales es de 6,05 %.
La desviación en el caso de convenios especiales de expedientes regulación de empleo es de 46,60 %.
La causa de la desviación se debe a la complejidad en la tramitación de algunos tipos de convenios especiales.

Nº 7.

- **Compromiso:**
Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.



- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones tramitadas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 8.

- **Compromiso:**
Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de las devoluciones por saldo acreedor en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 9.

- **Compromiso:**
Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.
- **Indicador:**
La devolución del ingreso indebido se tramita y se paga en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %. La media en el año ha sido de 43 días.



- **Desviación:**

Ninguna.

Nº 10.

- **Compromiso:**

Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 días hábiles.

- **Indicador:**

Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.

- **Cumplimiento:**

88,48 %.

- **Desviación:**

Ha sido de un 11,52 %.

La causa de la desviación reside en las consultas relativas a normativa recién entrada en vigor, en ocasiones con carácter previo a contener la completa adaptación a la misma, lo que eleva el tiempo de respuesta. Se ha reducido esa desviación respecto de años anteriores.

Nº 11.

- **Compromiso:**

Resolución del 90 % error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10% restante en plazo inferior a 2 días hábiles.

- **Indicador:**

Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.

- **Cumplimiento:**

88,10 %.

- **Desviación:**

Ha sido de un 11,90 %.



La causa de la desviación es la existencia de incidencias para cuya resolución se requiere realizar actuaciones técnicas centralizadas que elevan el tiempo de resolución individual.

Nº 12.

- **Compromiso:**
Resolución del 90 % de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de resoluciones dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
86,69 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 13,31 %.
La resolución de determinados trámites requiere documentación o información por parte de otros organismos o del propio autorizado RED que elevan el tiempo de estudio y tramitación.

Nº 13.

- **Compromiso:**
Resolución por las Unidades de Impugnaciones de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.
- **Indicador:**
Porcentaje de tramitaciones de las impugnaciones que se resuelven en las Direcciones Provinciales en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
78,92%



- **Desviación:**
Ha sido de un 21,08 %.
Respecto a 2023, es de destacar el incremento de expedientes entrados en 2024 en un 3,56%. A pesar de ello, se ha incrementado el número de expedientes resueltos en 50 días o menos en un 6,60%; sin embargo, es extremadamente difícil cumplir el 100% ya que hay expedientes en los que es preciso solicitar subsanación de trámites e informes a otros organismos (INSS, Mutuas, ITSS, SEPE, etc.) sobre los que esta TGSS no puede tener control de los plazos de emisión y que a veces se demoran en exceso.

Nº 14.

- **Compromiso:**
Tramitación del 90 % de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10 % restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de las solicitudes de aplazamiento tramitadas dentro del plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
77,11 % entre 0 y 10 días hábiles, 18,57 % entre 11 y 30 días hábiles y un 4,32 % más de 30 días hábiles.
- **Desviación:**
El dato está motivado por aquellas solicitudes de aplazamiento para cuya resolución sea necesario realizar actuaciones que se apartan del trámite ordinario.

Nº 15.

- **Compromiso:**
Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.



- **Indicador:**
Porcentaje de comunicación de la ordenación de los primeros pagos de pensiones.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna

Nº 16.

- **Compromiso:**
En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo previsto.
- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 17.

- **Compromiso:**
Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo previsto.



- **Cumplimiento:**
100 %.
- **Desviación:**
Ninguna.

Nº 18.

- **Compromiso:**
Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.
- **Indicador:**
Porcentaje de respuestas en el plazo previsto.
- **Cumplimiento:**
77,83 %.
- **Desviación:**
Ha sido de un 22,17%.
Las consultas reasignadas correspondientes a otras entidades de la Seguridad Social, por el momento, no pueden computarse como resueltas en el plazo de 2 días hábiles.
- **Medidas correctoras:**
Se solicitó a GISS la incorporación de esa información correctamente al cuadro de mandos (EBUZ) de donde se extraen los datos, estando aún pendientes de incorporarse.

3.2. Resumen grado cumplimiento

En la siguiente tabla, se muestra una tabla resumen con el grado de cumplimiento de los compromisos:

Tabla resumen del grado de cumplimiento de los compromisos	
Tesorería General de la Seguridad Social	
Compromiso	Grado de cumplimiento
1. Contestación del 100 % de las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual de 18 días hábiles.	98,43 %
2. Atención directa del 70 % de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 30 % restante serán contestadas posteriormente en los casos que exista buzón de voz y dejen los datos de contacto	100,00 %
3. Atención del 100 % de los ciudadanos que tienen cita concertada en una administración de la TGSS y acuden a su cita	100,00 %
4. Tramitación de solicitudes de Códigos de Cuenta de Cotización y asignación del Número de Seguridad Social en un día hábil.	100,00 %
5. Tramitación de las solicitudes de alta y baja y variaciones que no puedan realizarse por SEDESS de trabajadores en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.	62,01 %

<p>6. Tramitación de las solicitudes de Convenios Especiales en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles. En el caso de Convenios Especiales consecuencia de un ERE, el plazo será inferior o igual a 25 días hábiles.</p>	<p>CE: 93,95 % CE ERE: 53,40 %</p>
<p>7. Resolución de solicitudes de autorizaciones al sistema RED, en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>8. Tramitación de las liquidaciones que arrojen saldo acreedor en un plazo inferior o igual a 20 días hábiles.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>9. Tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos en un plazo inferior o igual a 60 días desde la presentación de su solicitud.</p>	<p>100,00 %</p>
<p>10. Resolución de consultas CASIA en un plazo inferior a 2 día hábiles.</p>	<p>88,48 %</p>
<p>11. Resolución del 90 % error/incidencia CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en plazo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>88,10 %</p>
<p>12. Resolución del 90 % de trámites CASIA en un plazo inferior a 1 día hábil. El 10 % restante en un plazo inferior a 2 días hábiles.</p>	<p>86,69 %</p>
<p>13. Resolución por las Unidades de Impugnaciones de las Direcciones Provinciales de las impugnaciones que se formulen ante la misma en un plazo inferior o igual a 50 días naturales, desde la fecha de entrada en la unidad de trámite.</p>	<p>78,92 %</p>
<p>14. Tramitación del 90% de las solicitudes de aplazamiento en un plazo inferior o igual a 10 días hábiles y el 10% restante en un plazo inferior o igual a 30 días hábiles.</p>	<p>77,11 % 0-10 días hábiles 18,57 % 11-30 días hábiles</p>

15. Aviso vía SMS al teléfono facilitado por el ciudadano de que se ha ordenado el primer pago de su pensión.	100,00 %
16. En las solicitudes sin autenticación recibidas a través del servicio Te Ayudamos contactar con el ciudadano en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.	100,00 %
17. Tramitación de solicitudes de comunicación y modificación de teléfono y dirección de correo electrónico en un plazo igual o inferior a 3 días hábiles.	100,00 %
18. Facilitar respuesta a través del buzón de consultas de la página web en el plazo de 2 días hábiles.	77,83 %

4. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA TGSS

La Tesorería General de la Seguridad Social, tal y como se refleja en la declaración institucional, está comprometida en prestar un servicio con los máximos niveles de calidad, proporcionando las máximas facilidades a los ciudadanos en sus relaciones con el organismo.

Por ello tiene establecidos procedimientos, en los servicios que presta de forma presencial y telefónica, que permiten conocer la opinión de los usuarios.

Se trabaja en la puesta en marcha de un sistema de encuestas electrónicas, que permitirá automatizar la recogida de los datos de satisfacción.

4.1 Atención presencial

Durante el año 2024 se realizaron un total de **2.436.880** atenciones a ciudadanos en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social.

En cuanto a la atención presencial respecta, esta TGSS atravesó en el ejercicio 2023 un cambio de modelo, profundizando en un diseño de gestión inteligente de la atención en nuestras dependencias. El diseño del modelo de atención presencial es fruto de una satisfactoria experiencia piloto, y consecuente con las actuales necesidades de la ciudadanía, con el propósito de conseguir una atención al ciudadano lo más operativa y eficaz posible.

En el referido protocolo, se gestiona una atención presencial basada en dos niveles de atención predefinidos, el primer nivel sin cita previa necesaria, de asistencia y capacitación en el conocimiento y uso de los canales telemáticos adecuados, a fin de garantizar la existencia de alternativas futuras, junto con la singularidad en el recabado de datos de contacto, gestión de identificadores digitales y peculiaridades en la atención de determinadas personas según la vulnerabilidad, situación socio personal y capacitación digital de estas, garantizando siempre la posibilidad de concurrencia en registro o la presentación de quejas y sugerencias.

Así como un segundo nivel previa cita concertada, reservado para la tramitación u obtención de información de tipo personalizado, con las particularidades reservadas

para los ciudadanos vulnerables a quienes se les garantiza la tramitación por concurrencia en oficina sin haberse previsto una cita con anterioridad.

Con este propósito de mejora en la gestión de la atención al público, el eje central del actual modelo son los siguientes puntos:

- Apertura al público de la totalidad de administraciones de este servicio común, sin limitación de acceso.
- Atención presencial dispensada solo y desde el primer momento por empleados públicos.
- Atención presencial sin cita concertada para aquellos colectivos que la precisen.
- Atención exclusivamente por medios telemáticos para aquellos colectivos que están obligados por la normativa a relacionarse con la Administración por dichos medios.
- Fomento de los medios telemáticos y de la acreditación digital para todos los ciudadanos, a la vista de que el 80% de los trámites presenciales que se demandan son relativos a gestiones que pueden realizarse por servicios de este tipo, garantizando el protocolo que dichos trámites se realicen mediante la autogestión.
- Prestación de un servicio basado en la orientación, en la información, en la asistencia al ciudadano y en su capacitación digital.
- Seguimiento y valoración de la calidad de la atención al ciudadano.

El número de cuestionarios cumplimentados a lo largo del 2024 ha sido de **513.813**.

Los datos obtenidos son:

Media de tramo de edad		
	Nº	%
Menor de 35 años:	140.355	27,30%
Entre 36 y 50 años:	159.484	31,02%
Entre 51 y 64 años:	143.222	27,86%
Mayor de 65 años:	71.092	13,83%
TOTAL	514.153	100%



Utilización INTERNET		
	Nº	%
Habitualmente:	280.814	54,44%
En alguna ocasión:	158.926	30,81%
Nunca:	76.036	14,74%
TOTAL	515.776	100%

Conocimiento IMPORTASS		
	Nº	%
SÍ:	186.738	37,17%
NO:	315.709	62,83%
TOTAL	502.447	100%

Satisfacción con la atención		
	Nº	%
1-	2.169	0,42%
2-	1.968	0,38%
3-	8.559	1,67%
4-	44.156	8,62%
5-	455.656	88,91%
TOTAL	512.508	100%

Satisfacción con la respuesta		
	Nº	%
1-	2.864	0,56%
2-	2.860	0,56%
3-	11.249	2,20%
4-	45.171	8,81%
5-	450.337	87,87%
TOTAL	512.481	100%

4.2. Atención telefónica

Durante el año 2024 el total de llamadas telefónicas atendidas en el número general de atención telefónica 901 50 20 50 / 91 541 02 91 fue de **2.692.810**.

Evaluaciones Calidad:

El número total de encuestas telefónicas completadas (llamadas pasadas a encuestas) durante el año 2024 ha sido de 269.776.

Llamadas y encuestas en primer nivel de información general:

EL número total de llamadas en el año 2024 atendidas en un primer nivel de atención, ha sido de 1.700.092, de las cuales se han realizado un total de 230.810 encuestas con una nota media de 4,60 sobre 5.

Llamadas y encuestas en segundo nivel de información particular:

El número total de llamadas atendidas en un segundo nivel en el año 2024 ha sido de 992.718, de las cuales se han realizado un total de encuestas de 38.966 con una nota media de 4,38 sobre 5

La encuesta se compone de dos preguntas:

“Valore las siguientes dos preguntas pulsando del 1 al 5, siendo 5 la puntuación máxima y 1 la mínima”.

- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la solución facilitada?

El resultado final de la encuesta es la media ponderada de ambas respuestas.



5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el año 2024 se han formulado nueve quejas en el buzón de la carta de servicios, cartaservicios.tgss-sscc.calidad@seg-social.es, con mención expresa a un posible incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, en relación con los derechos de los ciudadanos que vienen recogidos en la Carta de Servicios.

Así mismo se ha recibido una sugerencia para colaboración en determinados temas con otras administraciones.