



CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención Ciudadana

Zuzenean

2021

Edición: octubre 2021





Índice

Presentación.....	2
Unidad responsable y misión.....	3
Servicios prestados	3
Información de contacto y canales de atención.....	5
Derechos y obligaciones de las personas usuarias.....	8
Normativa aplicable a la Carta de Servicios de Zuzenean	10
Protección de datos de carácter personal	11
Participación ciudadana.....	12
Compromisos de calidad e indicadores	13
Medidas adoptadas por incumplimientos de compromisos de la carta de servicios de 2020	19
Medidas de subsanación.....	20
Vigencia de la Carta de Servicios	21

Presentación

La Carta de Servicios de Zuzenean recoge los servicios prestados que el servicio de atención a la ciudadanía del Gobierno Vasco asume frente a la ciudadanía, junto con el seguimiento de los compromisos de calidad de gestión asociados a los mismos, contribuyendo de este modo al impulso de una cultura de mejora continua en el servicio.

Asimismo, se facilita información sobre las principales características del servicio y se indican los derechos y obligaciones que asisten a las personas que lo utilizan,



promoviendo, de este modo, los valores de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública.

Unidad responsable y misión

Unidad responsable

La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno es la responsable de la aprobación, seguimiento y gestión de la presente Carta de Servicios.

Misión

Zuzenean tiene como misión fundamental coordinar, simplificar y facilitar el acceso a la información sobre los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado, así como la tramitación de la documentación administrativa, haciéndola llegar a sus destinatarios.

Nuestro objetivo es que la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca alcance los mejores niveles de excelencia y calidad en Atención Ciudadana, constituyendo un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo a las necesidades de la ciudadanía, garantizando una homogeneidad en la atención independientemente del canal utilizado.

Servicios prestados

Zuzenean ofrece los siguientes servicios en el ámbito de la atención a la ciudadanía:

1. Servicio de información y atención a la ciudadanía

Facilitar Información general y/o particular



- Suministrar la información facilitada por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco respecto a los trámites y servicios ofrecidos por éstos.
- Suministrar información disponible relativa a la situación de trámites particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, tras su previa identificación.
- Canalizar al Departamento de las solicitudes o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.

Facilitar la realización de las gestiones necesarias solicitadas

- Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los mismos, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Cobrar tasas, sanciones y precios públicos (pago con tarjeta bancaria) de todos aquellos tramites susceptibles de cobro a través de la pasarela de pagos.
- Entregar impresos y documentación informativa relativa a servicios y prestaciones.

2. Servicio de gestión de cita previa

Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de determinados trámites y gestiones

- Gestionar el sistema de [cita previa presencial](#) que regula la afluencia escalonada de personas a las oficinas de atención presencial, evitando aglomeraciones y esperas innecesarias.

3. Servicio de registro y tramitación de expedientes

Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes en el canal presencial

- Recepcionar la documentación correspondiente al procedimiento administrativo en cuestión.
- Comprobar, en base a la información facilitada por los Departamentos, de que la documentación aportada por la ciudadanía se corresponde con la requerida por el formulario de solicitud concreto.
- Registrar la documentación aportada por la ciudadanía.
- Expedir justificantes de entrega de documentación.



Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General

- Gestionar la asistencia y presentación de solicitudes a través del [Registro Electrónico General](#) por parte de funcionarios habilitados.
- Expedir y renovar el certificado de identificación y firma electrónica [BakQ](#).

4. Servicio de participación ciudadana

Establecer canales de contacto con la Administración con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y mejorar la atención prestada

- Gestionar la recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos relacionados con el servicio de Zuzenean a través del cual la ciudadanía puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofertados por Zuzenean.
- Habilitar un espacio web "[Participación ciudadana](#)" donde se explicitan los canales habilitados de contacto y participación ciudadana.
- Realizar un [estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco](#).
- Publicar una [Carta de Servicios](#), que recoja los compromisos que Zuzenean asume frente a la ciudadanía.

Información de contacto y canales de atención

Horario de Atención

De 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, excepto agosto (de 8:00 a 14:30), festivos locales y provinciales, 24 y 31 de diciembre.



Atención presencial

Será obligatorio acudir con **cita previa**. La cita previa se podrá solicitar o anular:

- [Online](#)
- A través del teléfono exclusivo: **945 01 90 00**.

Coste de la llamada

El coste de las llamadas al teléfono **945 01 90 00** dependerá del tipo de tarifa contratada. Consulte con su operador de telefonía.

Para más información consulte nuestro apartado de [atención presencial](#).

Ubicación de las oficinas de atención presencial

Zuzenean - Bilbao



Dirección: Gran Vía, 85 - 48011 Bilbao (Bizkaia)

Acceso/Transporte:

- **Metro:** San Mames
- **Tranvía:** Euskalduna
- **Bilbobus:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6
- **Bizkaibus:** A2153 (Bilbao-Loiu-Derio), A3151 (Bilbao-Santurtzi-Portugalete), A3247 (Bilbao-Aeropuerto); A3414 (Bilbao-Getxo)

Zuzenean - Donostia-San Sebastián



Dirección: Andia, 13 - 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

Acceso/Transporte:

- **Topo:** 21, 26 y 28
- **Autobús:** Líneas 21, 26 y 28
- **Tren:** 10' caminando

Zuzenean - Vitoria-Gasteiz



Dirección: Ramiro de Maeztu, 10 bajo
- 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava)

Acceso/Transporte:

- **Tranvía:** Línea Abetxuko y/o Ibaiondo. Paradas más cercanas: Sancho el Sabio y/o Lovaina.
- **Autobús urbano:** Línea 7: Sansomendi-Salburua. Paradas más cercanas: Ramiro de Maeztu, 6; Línea 4: Lakua – Mariturri. Paradas más cercanas: Ramiro de Maeztu, 6

 **Atención telefónica**

- Desde el País Vasco: 012 / 945 018000
- Desde fuera del País Vasco: 945 018000
- Desde el extranjero: 00 34 945 018000

Coste de la llamada

De acuerdo a la [Resolución de 21 de noviembre de 2012](#) (BOE nº. 296, de 10 de diciembre de 2012) el coste de la llamada al teléfono 012 se corresponde con la **modalidad de tarifa D** (llamada sin coste para el abonado llamante).

El coste de las llamadas efectuadas al teléfono 945 018000 dependerá del tipo de tarifa contratada. Consulte con su operador de telefonía.

Para más información consulte nuestro apartado de [atención telefónica](#).

 **Buzón de contacto de Euskadi.eus**



Buzón de contacto de www.euskadi.eus, acceso a través de la sección de [contacto](#).

Atención por Telegram

Tel. +34 688671234 / alias: @zuzenean012

Para más información consulte nuestro apartado de [atención por Telegram](#).



Registro electrónico general

El registro electrónico permite presentar solicitudes, escritos o comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Administración Pública de la CAE (Gobierno Vasco y entes públicos).

Para más información consulte nuestro apartado de información sobre el [Registro electrónico general](#).

Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Derechos

- A recibir atención en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que demuestren previamente tener la condición de personas interesadas.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que,



excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A recibir asistencia, cuando lo consideren conveniente, en defensa de sus intereses.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- A recibir un trato respetuoso y deferente por el personal de Zuzenean, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A recibir información en términos comprensibles y a ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- A recibir la información, orientación o gestión solicitada, siempre que entre dentro del ámbito de competencias del Gobierno Vasco y/o sus Organismos Autónomos.
- A formular cualquier solicitud, sugerencia, queja o agradecimiento y a recibir contestación en el menor tiempo posible. A tal efecto se pondrán formularios a disposición de la ciudadanía.



- A Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Obligaciones

- A mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal de Zuzenean y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.
- A cuidar de las Oficinas de Atención Ciudadana, respetando los espacios y los equipamientos públicos.
- A mantener una actitud de colaboración con el personal, facilitándole con veracidad y exactitud los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.
- A respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- A aportar a la Administración toda la documentación necesaria para las tramitaciones y gestiones que así lo requieran.
- A procurar cumplimentar de forma electrónica aquellos documentos que estén disponibles en dicho formato y de manera clara y legible el resto.
- A formular mediante los impresos facilitados al efecto sus solicitudes, sugerencias, quejas o agradecimientos de forma concreta y proporcionando todos los datos de contacto necesarios.

Normativa aplicable a la Carta de Servicios de Zuzenean

- [DECRETO 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.](#)
- [Orden de 28 de noviembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal del Departamento de Administración Pública y Justicia, del organismo Instituto Vasco](#)



[de Administración Pública \(IVAP\) y del órgano Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, adscritos a este Departamento.](#)

- [Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.](#)
- [Decreto 72/2008 de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.](#)
- [Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.](#)
- [Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.](#)
- [Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.](#)
- [Ley 39_2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 40_2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
- [Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.](#)
- [Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.](#)

Protección de datos de carácter personal

Zuzenean aplica todas las medidas necesarias para proteger los datos de carácter personal que se recojan a través de los distintos medios disponibles

Tratamiento de datos de carácter personal

Serán tratados de conformidad con el [Reglamento General de Protección de Datos](#) y con la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#).

- [Registro de actividades de tratamiento de datos en Zuzenean](#)

Derechos en materia de protección de datos



Usted tiene derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas. Además, usted puede ejercitar dichos derechos ante el Responsable del tratamiento mediante el procedimiento de ejercicio de derechos en materia de protección de datos:

- [Ejercicio de derechos en materia de protección de datos en Zuzenean](#)

Participación ciudadana

El servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) ofrece a la ciudadanía la posibilidad de expresar sus opiniones por medio de los siguientes canales:

Presencialmente

Puede presentar una [solicitud de carácter general](#) o una [sugerencia, queja o agradecimiento](#) en las [oficinas de atención presencial de Zuzenean](#).

Por Internet

Por medio del [buzón de contacto de euskadi.eus](#).

Plazo de respuesta

Zuzenean se compromete a responder todas las quejas, sugerencias y agradecimientos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean. El plazo habitual de respuesta es de 15 días laborables.

Análisis de expectativas y satisfacción



Además, anualmente se realiza un [estudio independiente de expectativas y satisfacción en relación a los servicios prestados por Zuzenean](#), permitiéndonos identificar aquellos atributos más relevantes para la ciudadanía.

Compromisos de calidad e indicadores

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



ATENCIÓN PRESENCIAL

Compromiso 1:

A mantener unas **instalaciones** adecuadas a los servicios de atención que se prestan en las mismas

Indicadores:

1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación.

Resultado 2020: 8,7 Objetivo 2021: 8,2

1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).

Resultado 2020: 8,4 Objetivo 2021: 8,0

Compromiso 2:

A prestar un **horario de atención** amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).

Indicadores:

2.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.

Resultado 2020: 9,0 Objetivo 2021: 8,5

**Compromiso 3:**

A poner a disposición de la ciudadanía **profesionales cualificados**, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.

Indicadores:

3.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.

Resultado 2020: 8,4 Objetivo 2021: 8,0

Compromiso 4:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.

Indicadores:

4.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.

Resultado 2020: 8,6 Objetivo 2021: 8,1

Compromiso 5:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía

Indicadores:

5.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.

Resultado 2020: 8,2 Objetivo 2021: 8,0

**ATENCIÓN TELEFÓNICA****Compromiso 1:**

A prestar un **horario de atención** amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).

Indicadores:



1.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.

Resultado 2020: 8,8 Objetivo 2021: 8,3

Compromiso 2:

A poner a disposición de la ciudadanía **profesionales cualificados**, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.

Indicadores:

2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal telefónico.

Resultado 2020: 8,2 Objetivo 2021: 8,0

Compromiso 3:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.

Indicadores:

3.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.

Resultado 2020: 5,4 Objetivo 2021: 6,0

Compromiso 4:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores:

4.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.

Resultado 2020: 7,5 Objetivo 2021: 7,5



BUZÓN DE EUSKADI.EUS

Compromiso 1:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.



Indicadores:

1.1. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables.

Resultado 2020: 87% Objetivo 2021: 82%

Compromiso 2:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores:

2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2020: - Objetivo 2021: 7,0



TELEGRAM

Compromiso 1:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.

Indicadores:

1.1. Porcentaje de personas que reciben respuesta a su consulta a través de Telegram en menos de dos horas.

Resultado 2020: - Objetivo 2021: 7,0

Compromiso 2:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores:

2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.

Resultado 2020: - Objetivo 2021: 7,0

**SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA****ATENCIÓN PRESENCIAL****Compromiso 1:**

A prestar un servicio de cita previa **ágil y eficiente** que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en las oficinas de atención presencial.

Indicadores:

1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial.

Resultado 2020: - Objetivo 2021: 7,0

SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES**ATENCIÓN PRESENCIAL****Compromiso 1:**

A prestar un servicio de **registro y tramitación** de documentación fácil y eficaz en las oficinas de atención presencial.

Indicadores:

1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.

Resultado 2020: 8,1 Objetivo 2021: 8,0

**REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL**

**Compromiso 1:**

A prestar un servicio de **registro y tramitación** de documentación fácil y eficaz a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.

Indicadores:

1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.

Resultado 2020: - Objetivo 2021: 7,0

SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ATENCIÓN PRESENCIAL****Compromiso 1:**

A una adecuada **gestión y respuesta de las sugerencias, quejas y agradecimientos** que nos traslade la ciudadanía.

Indicadores:

1.1. Compromiso de respuesta de todas las de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, a través del canal presencial, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

Resultado 2020: 100% Objetivo 2021:
100%

1.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 15 días laborables, recibidas a través del canal presencial.

Resultado 2020: 100% Objetivo 2021:
95%

**BUZÓN DE EUSKADIEUS****Compromiso 1:**

A una adecuada **gestión y respuesta de las sugerencias, quejas y agradecimientos** que nos traslade la ciudadanía.



Indicadores:

1.1. Compromiso de respuesta de todas las de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, a través del buzón de Euskadi.eus, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

Resultado 2020: 100%
100%

Objetivo 2021:

1.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 15 días laborables, recibidas a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2020: 100%
95%

Objetivo 2021:

Medidas adoptadas por incumplimientos de compromisos de la carta de servicios de 2020

Incumplimiento indicador 3.1. "Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente"

Debido a la situación provocada por la COVID-19 desde la activación del estado de emergencia

el 14 de marzo de 2020, y al cierre de las oficinas de atención presencial, durante 2020 se produjo un importante aumento de atenciones en el resto de canales, especialmente en el canal telefónico

A pesar de la reapertura de oficinas el 21 mayo, la exigencia de cita previa para controlar los aforos ha mantenido en el tiempo la presión sobre el canal telefónico.



Este hecho, ha tenido como resultado el incumplimiento del indicador relativo a la valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.

Se detecta que un importante número de llamadas tienen como finalidad el concertar citas previas para las oficinas de atención presencial.

Medidas adoptadas

- Implantación de un sistema automatizado (IVR) de citas telefónicas para las oficinas de atención presencial.
- Implantación de una aplicación web para poder solicitar personalmente citas para las oficinas de atención presencial.
- Refuerzo de la plantilla asignada al canal telefónico

Medidas de subsanación

Si se considera que no se han cumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios podrá formular una reclamación dirigiéndola a la Unidad responsable de la Carta:

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales

Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno

Gobierno Vasco

C/ Donostia-San Sebastián, 1

01008 Vitoria-Gasteiz

En el caso de verificarse el incumplimiento, el titular de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales informará por escrito al interesado de los motivos por los que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento o, en su caso, con las explicaciones pertinentes.



El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Vigencia de la Carta de Servicios

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia anual.

La presente Carta de Servicios se considerará prorrogada hasta la publicación y/o sustitución de la misma por una nueva versión.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se publicará con periodicidad anual en el apartado [Carta de Servicios](#) del Portal web de Zuzenean (zuzenean.euskadi.eus).

El resultado de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se evalúa anualmente.