

“ Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho ”

INFORME N°001-2024-GR.LAMB/GRTC-AS 19.2023

A : GERENTE REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LAMBAYEQUE

DE : GIOVANNI CORTEGANA SAMAMÉ.
PRESIDENTE SUPLENTE DEL COMITÉ DE SELECCIÓN.

ASUNTO : REMITO ANÁLISIS TÉCNICO REFERENTE A LA DECLARATORIA DE DESIERTO DE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.

REF. : ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA -19-2023-GR. LAMB/GRTC-1 - CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LAMBAYEQUE

FECHA :29 DE ENERO DEL 2024

Sirva el presente para saludarlo; asimismo, remitir a su despacho el análisis técnico del Comité de Selección, que tuvo por objeto evaluar las causas que motivaron la declaratoria de desierto de la ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 019-2023-GR. LAMB/GRTC – 1, cuyo objeto es la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LAMBAYEQUE, el mismo que se desarrolla de acuerdo a los términos de referencia siguientes:

I. ANTECEDENTES

- (1) Con fecha 01 de diciembre del 2023, el comité de selección convocó el procedimiento de selección ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 019-2023-GR. LAMB/GRTC – 1, cuyo objeto es la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LAMBAYEQUE.
- (2) Con fecha 05 de diciembre del 2023, se da por concluido el periodo de registro de formulación de consultas y observaciones, no existiendo registro de formulación de las mismas.
- (3) Con fecha 11 de diciembre del 2023, se da por concluido el periodo de absolución de consultas y observaciones además del periodo de integración de bases en las que se han incluido las observaciones y consultas acogidas por el comité de selección.
- (4) Con fecha 13 de diciembre del 2023, se da por concluida el periodo de registro de participantes, donde se inscribieron los siguientes postores:

N°	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro en el procedimiento	Estado
1	20487494292	SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.	06/12/2023	Válido



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
CPC. Giovanni Cortegana Samamé
Coordinador Área Abastecimiento

2	20539144201	PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.	05/12/2023	Válido
3	20556566144	GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C.	12/12/2023	Válido
4	20601337755	MAKER SERVICES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MAKER SERVICES S.A.C.	04/12/2023	Válido
5	20602497519	CREAINTER SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-CREAINTER S.A.C.	10/12/2023	Válido
6	20603632681	PROTEKTOR CORPORACION S.A.C.	06/12/2023	Válido
7	20604103836	PROTEGE DEL SUR S.A.C.	02/12/2023	Válido
8	20607305383	BELFIE SECURITY S.A.C.	12/12/2023	Válido
9	20607954837	EMPRESA SECURITY AQUIANE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	04/12/2023	Válido
10	20610495061	GRUPO RENASCI S.A.C.	04/12/2023	Válido

GOBIERNO REGIONAL I AMRAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
 CPC. Giovanni Antonio Cartagena Jimenez
 Coordinador Área Abastecimiento

(5) Con fecha 14 de diciembre del 2023, se da por concluido la etapa de presentación de ofertas, de la revisión realizada en el SEACE se visualiza la presentación de ofertas de los siguientes postores:

N°	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro	Estado
1	20604103836	PROTEGE DEL SUR S.A.C.	14/12/2023	Valido
2	20539144201	PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.	14/12/2023	Valido

N°	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro	Estado
3	20607954837	EMPRESA SECURITY AQUIANE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	14/12/2023	Valido
4	20487494292	SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.	14/12/2023	Valido
5	20556566144	GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- GROUP SECURITY S.A.C	14/12/2023	Valido

Se indica que se tiene la vista que la empresa BELFI SECURITY SAC tiene como estado de propuesta: BORRADOR NO ENVIADO conforme a pantallazo captado del SEACE.

No.	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro	Hora de registro	Usuario de registro	Fecha de presentación	Hora de presentación	Estado de la propuesta	Estado	Motivo	Acciones
1	20604103836	PROTEGE DEL SUR S.A.C.	14/12/2023	16:09:13	20604103836	14/12/2023	16:10:16	Enviado	Valido		
2	20607954837	EMPRESA SECURITY AQUIANE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	14/12/2023	19:24:04	20607954837	14/12/2023	19:59:39	Enviado	Valido		
3	20539144201	PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.	14/12/2023	17:26:18	20539144201	14/12/2023	17:49:50	Enviado	Valido		
4	20487494292	SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.	14/12/2023	21:15:07	20487494292	14/12/2023	21:15:19	Enviado	Valido		
5	20607305383	BELFIE SECURITY S.A.C.	14/12/2023	22:06:11	20607305383	---	---	Borrador no enviado	Valido		
6	20556566144	GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- GROUP SECURITY S.A.C.	14/12/2023	22:28:35	20556566144	14/12/2023	22:31:03	Enviado	Valido		

6 registros encontrados, mostrando 6 registro(s), de 1 a 6. Página 1 / 1.

- (6) Con fecha 20 de diciembre del 2023, el comité de selección llevo a cabo la etapa de admisión, para la cual se llevó a cabo la descarga e impresión de las ofertas técnicas de los postores y revisada la documentación requeridos en la sección específica de las bases Integradas de conformidad con la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado con Decreto Supremo N° 344-20188-Ef y determinar si la oferta corresponde a los términos de referencia, el comité por unanimidad decide admitir las siguientes propuestas:

GOBIERNO REGIONAL LAMRAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
CPC. Giovanni Antonio Cortegano Samamé
Coordinador Área de Mantenimiento

Giovanni Antonio Cortegano Samaniego
DATOS DEL ABOGADO PROMOTOR

DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA PARA LA ADMISIÓN DE LA OFERTA		PROTEGE DEL SUR S.A.C.	PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.	EMPRESA SECURITY AQUICANE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.	GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C
RUC		20604103836	20539144201	20607954837	20487494292	20556566144
a) Declaración Jurada de datos de postor (Anexo 01)	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	OBSERVADO
b) Documentos que acredite la representación de quien suscribe la oferta. En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto. En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda. En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
c) Declaración Jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo 02)	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
d) Declaración Jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección (Anexo 03)	NO CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
e) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones (Anexo 05)	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE
f) El precio de la oferta en SOLES Adjuntar obligatoriamente el (Anexo No 6)	S/.378,100.00	S/.290,990.64	S/.331,872.33	S/.329,344.68	S/.341,901.00	
ESTADO DEL PROCESO	NO ADMITIDA	ADMTIDA	NO ADMITIDA	ADMTIDA	ADMTIDA	OBSERVADO

PROPUESTAS NO ADMITIDAS

PROTEGE DEL SUR S.A.C.

El comité decide no admitir su propuesta e indicar que no cumple con el Anexo N°03 Declaración Jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección, debido a que a pesar de haber presentado el mencionado anexo no existe congruencia con la documentación presentada en su propuesta ya que adjunta el cuadro del personal clave donde presenta como Agente de Vigilancia a los señores: Ancajima Mendoza Carlos Wilmer de 47 años y Montenegro Mena Joel Eduardo de 49 años, los mismos que por la edad no estarían cumpliendo con lo solicitado en los términos de referencia de las Bases Integradas donde indica que la edad de los agentes de vigilancia es entre 25 y 45 años. Por lo tanto su propuesta no es admitida, en base a lo establecido en el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado donde indica: "Para la admisión de las ofertas, el comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos en los literales a), b), c), e) y f) del artículo 52 y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos funcionales y condiciones de las especificaciones técnicas especificadas en las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida".

EMPRESA SECURITY AQUIANE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

El comité decide no admitir su propuesta e indicar que no cumple con el Anexo N°03 Declaración Jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección, debido a que a pesar de haber presentado el mencionado anexo no existe congruencia con la documentación presentada en su propuesta ya que adjunta el cuadro del personal clave donde presenta como Agente de Vigilancia a los señores: CASTAÑEDA GOMEZ FRANKLIN LUSMIR de 55 años, FERNANDEZ BRAVO OSMAR EDINSOL de 46 años, BENAVIDES PEREZ MANUEL de 51 años y MESONES RIVAS EDGAR EDUARDO de 46 años, los mismos que por la edad no estarían cumpliendo con lo solicitado en los términos de referencia de las Bases Integradas donde indica que la edad de los agentes de vigilancia es entre 25 y 45 años. Por lo tanto su propuesta no es admitida, en base a lo establecido en el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado donde indica: "Para la admisión de las ofertas, el comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos en los literales a), b), c), e) y f) del artículo 52 y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos funcionales y condiciones de las especificaciones técnicas especificadas en las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida".

El comité de selección solicita mediante el SEACE la subsanación de oferta del siguiente postor:

GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C

GOBIERNO REGIONAL TAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
CPC Giovanni Antonio Cortezano Samamé
Coordinador Área Abastecimiento

Anexo N°01 Declaración Jurada de Datos del Postor (el documento presentado en la oferta no se encuentra de acuerdo al formato solicitado en las Bases Integradas).

Por lo que se le otorga el plazo de 01 día hábil para la subsanación, conforme lo establecido en el Artículo 60 del Reglamento de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N°344-2018-EF y sus modificatorias.

- (7) Con fecha 29 de diciembre del 2023, el comité de selección reanudo el acto de admisión, evaluación, calificación y otorgamiento de buena pro, procedimiento a la verificación de la subsanación requerida.

De la verificación realizada en el SEACE sobre la subsanación de lo solicitado al postor GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C. se desprende que dicho postor no realizó la subsanación solicitada conforme la captura de pantalla del SEACE que a continuación se presenta.

Entidad convocante	GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE-TRANSPORTES
Nomenclatura	AS-SM-19-2023-GR.LAMBIGRTC-1
Nro. de convocatoria	1
Objeto de contratación	Servicio
Descripción del objeto	CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LAMBAYEQUE
Número de Contratación	GR-2023-171

Datos del postor

Tipo de Proveedor	Proveedor con RUC
RUC / Código	20556366144
Consorcio	No
Nombre o razón social	GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C.

[Registrar](#) [Regresar](#)

Nro.	Fecha de Notificación	Días para Subsanar	Estado Solicitud	Acta de Observación	Subsanado	Acciones
1	21/12/2023	1	Publicado	 (167520 KB)	No	  

1 registros encontrados, mostrando 1 registro(s), de 1 a 1. Páginas 1 / 1.



- (8) Por lo tanto luego de la verificación realizada, la etapa de admisión, calificación y evaluación de ofertas del presente procedimiento de selección se detalla conforme a lo siguiente.

DATOS DE LOS POSTORES

PROTEGE DEL SUR S.A.C.	PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.	EMPRESA SECURITY AQUJANE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.	GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C
20604103836	20539144201	20607954837	20487494292	205566566144
RUC				
DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA PARA LA ADMISIÓN DE LA OFERTA				
a) Declaración Jurada de datos de postor (Anexo 01)	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	OBSERVADO
b) Documentos que acredite la representación de quién suscribe la oferta. En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto. En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda. En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
c) Declaración Jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (Anexo 02)	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
d) Declaración Jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección (Anexo 03)	NO CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE	SI CUMPLE
e) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones (Anexo 05)	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE	NO CORRESPONDE
f) El precio de la oferta en SOLES Adjuntar obligatoriamente el (Anexo N° 6)	S/ .378,100.00	S/ .290,990.64	S/ .331,872.33	S/ .341,901.00
ESTADO DEL PROCESO				
	NO ADMITIDA	ADMITIDA	NO ADMITIDA	ADMITIDA
			S/ .329,344.68	NO CORRESPONDE
				NO ADMITIDA

EVALUACION DE LAS OFERTAS

Se realizó la apertura de ofertas económicas de las propuestas admitidas, verificándose que existen propuesta que se encuentran por debajo del valor estimado, el comité de selección por unanimidad decide actuar de acuerdo a lo establecido en el artículo 68: Rechazo de ofertas del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por lo que solicita a los siguientes postores la presentación de su estructura de costo.

- SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.
- GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C.

El comité de selección decide rechazar las ofertas de los siguientes proveedores por la siguiente razón:

PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.

De la evaluación realizada por el comité de selección, en la estructura de costos se verifica que su propuesta económica es por el monto de S/.290,990.64 por el periodo de 12 meses, sin embargo del expediente de contratación se puede ver que para la elaboración del Estudio de Mercado la misma empresa por el mismo periodo de tiempo de ejecución del servicio y los mismo términos de referencia cotiza el monto de S/.402,118.40 por lo que resulta incongruente la diferencia.

Así mismo se puede verificar que los gastos operativos (supervisión y mantenimiento) tienen un costo de S/. 20.00 mensuales lo cual es un costo irreal para el pago de los servicios que demanda un agente supervisor así mismo resulta irreal que los gastos operativos tengan un costo de S/.10.00.

SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.

De la evaluación realizada por el comité de selección en la estructura de costos se verifica que para el Supervisor está considerando un costo de S/0.00, lo cual para el comité de selección resulta irreal que el costo de los servicios prestados por el personal clave Supervisor tengan un costo de S/.0.00. Por lo tanto, la evaluación se describe en el siguiente cuadro:

NOTA: El comité de selección solicitó al también la estructura de costos de la empresa GROUP SECURITY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GROUP SECURITY S.A.C, pero al no subsanar la documentación observada quedó no admitida, por lo tanto, no se evalúa la estructura de costos presentada por el postor en mención.

EVALUACION DE OFERTA		
FACTOR DE EVALUACIÓN	PROTEGE PERU MULTISERVICIOS S.R.L.	SERVICIOS ESPECIALES DE VIGILANCIA CUMBRE DE ACERO S.A.C.
	PUNTAJE	PUNTAJE
PRECIO	$P_i = O_m \times PMP / O_i$	$P_i = O_m \times PMP / O_i$
	Precio ofertado = 290,990.64	Precio ofertado = 329,344.68
	RECHAZADO	RECHAZADO
MEJORA A LOS TERMINOS DE REFERENCIA	10 puntos	10 puntos
PUNTAJE TOTAL	10 puntos	10 puntos
ESTADO DE OFERTA ECONÓMICA	DESCALIFICADA	DESCALIFICADA

De acuerdo a lo establecido en el numeral 65.1 del artículo 65 del Reglamento de la Ley de Contrataciones aprobado mediante Decreto Supremo N°344-2018-EF y sus modificatorias indica lo siguiente: “El procedimiento queda desierto cuando no se recibieron ofertas o cuando no exista ninguna oferta válida, salvo en el caso de la Subasta Inversa Electrónica en que se declara desierto cuando no se cuenta con dos (2) ofertas válidas”

En base a lo antes señalado, el comité de selección DECLARÓ DESIERTO el procedimiento de selección.

II. ANÁLISIS: CAUSAS PROBLABLES QUE NO PERMITIERON LA CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.

- (1) El Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado precisa en su artículo 65, numeral 65.1 lo siguiente: El procedimiento queda desierto cuando no se recibieron ofertas o cuando no exista ninguna oferta válida, salvo en el caso de la Subasta Inversa Electrónica en que se declara desierto cuando no se cuenta con dos (2) ofertas válidas y numeral 65.2 lo siguiente: Cuando un procedimiento de selección es declarado desierto total o parcialmente, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, emite un informe al Titular de la Entidad o al funcionario a quien haya delegado la facultad de aprobación del expediente de contratación en el que justifique y evalúe las causas que no permitieron la conclusión del

procedimiento, debiéndose adoptar las medidas correctivas antes de convocar nuevamente. Dicho informe es registrado en el SEACE.

- (2) A fin de analizar las causas que motivaron la declaratoria de desierto del procedimiento de selección, el comité de selección advierte que las causas de la declaratoria de desierto por incumplimiento en los requisitos de evaluación corresponden a situaciones inherentes a las mismas empresas

III. CONCLUSIONES

- (1) La declaratoria de desierto de un procedimiento de selección no determina la conclusión del procedimiento, sino que conlleva a la necesidad de justificar y evaluar, a través de un informe elaborado por el comité de selección las razones que impidieron la conclusión de dicho procedimiento de selección, a efectos de adoptar las medidas correctivas que resulten pertinentes para realizar su siguiente convocatoria.
- (2) Del análisis realizado se llega a la conclusión que la principal causa para la declaratoria del desierto por incumplimiento en los requisitos de evaluación está relacionada a situaciones internas a los mismos postores, por lo tanto, la segunda convocatoria no será posible ajustar ningún extremo de los términos de referencia del requerimiento ya que no se justifica que dicho aspecto constituye una de las causas que frustraron la culminación del procedimiento de selección original.

IV. RECOMENDACIONES

- (1) Se recomienda continuar con el trámite administrativo correspondiente a fin de llevar a cabo la segunda convocatoria de la ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 019-2023-GR. LAMB/GRTC cuyo objeto es la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LAMBAYEQUE

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
CPC. Giovanni Antonio Cortegana Samame
Coordinador Área Abastecimiento