



ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DEFINITIVA

**OBJETO: "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA"
No. SIE-MAE-024-2015**

CONTRATISTA: AMERICAN CALL CENTER S.A.

1.- COMPARECIENTES

En la ciudad de Quito a los 05 días de enero de 2016, comparecen para la firma del Acta de Entrega Recepción Definitiva, la Comisión Técnica conformada por Mgs. Diana Pabón con C.C. 0401303987 Administradora del Contrato, Ing. Mónica Curay con C.C. 1720283686 como técnica que no intervino en el proceso y la Srta. Katherine Elizabeth Quillupangui con C.C.1719350454 en representación de American Call Center S.A.

2.- BASE LEGAL

De conformidad a lo establecido en el artículo 124 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en el que establece el contenido de las actas el cual se cita: "*Contenido de las actas.- Las actas de recepción provisional, parcial, total y definitivas serán suscritas por el contratista y los integrantes de la Comisión designada por la máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado conformada por el administrador del contrato y un técnico que no haya intervenido en el proceso de ejecución del contrato*".

Las actas contendrán los antecedentes, condiciones generales de ejecución, condiciones operativas, liquidación económica, liquidación de plazos, constancia de la recepción, cumplimiento de las obligaciones contractuales, reajustes de precios pagados, o pendientes de pago y cualquier otra circunstancia que se estime necesaria.

En las recepciones provisionales parciales, se hará constar como antecedente los datos relacionados con la recepción precedente. La última recepción provisional incluirá la información *sumaria de todas las anteriores.*"

3.- ANTECEDENTE

Contrato SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA", suscrito el 23 de septiembre de 2015.

Plazo de ejecución para la entrega del servicio hasta el 31 de diciembre de 2015.

La forma de pago se realizara de manera mensual. Para tramitar los pagos mensuales, el Contratista



presentara al Administrador del Contrato, de manera obligatoria, los siguientes documentos habilitantes, bajo las condiciones que se disponen a continuación:

- Reportes mensuales, verificación de la ejecución del servicio, informe favorable del Administrador del contrato y presentación de la factura.
- Para el pago final se deberá contar con el informe favorable por parte del administrador del contrato, acta entrega recepción definitiva y la factura correspondiente por parte del Contratista.

Según memorando MAE-CGAF-2016-0035, de se designó a la comisión técnica para la suscripción de Actas entrega recepción definitiva del proceso SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA".

4.- CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

ALCANCE DE LA DIFUSIÓN

El servicio de atención deberá ser a nivel nacional, el cual puede ser atendido por medio IVR (Interactive Voice Response) y asistencia telefónica (interacción con asistente), con registro de llamadas entrantes y salientes, en la modalidad de lunes a viernes de 08h00 a 18h00 horas.

SERVICIOS ESPERADOS

American Call Center S.A. cumplió a satisfacción según lo establecido en el contrato SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA", los siguientes puntos que se detalla a continuación:

Ítem	Descripción	Mandatorio
Servidor Telefónico (Central Telefónica)	La central telefónica se basará en servidores telefónicos industriales de alta capacidad de procesamiento, que permiten administrar alta cantidad de posiciones simultáneas de Call Center, con una alta disponibilidad de la plataforma.	SI
Servidor de Interacciones	Plataforma tecnológica la cual deberá tener la habilidad de integrar muchas aplicaciones. Con la facilidad de que estas puedan trabajar por separado.	SI
PBX	Un completo switch digital capaz de manejar llamadas de la compañía telefónica o de otro PBX.	SI



Ítem	Descripción	Mandatorio
ACD	Distribuidor de llamadas totalmente automático que permite manejar ruteo de llamadas y gestión de distribución de tráfico. Las llamadas entrantes serán direccionadas al mejor agente que se encuentre disponible tomando en consideración la prioridad y el tipo de llamada.	SI
IVR (Interactive Voice Response)	Sistema que permita proveer a los usuarios de las llamadas entrantes, cualquier tipo de información tomada desde una base de datos, que permita transformar la información digital en información de audio para el usuario del servicio.	SI
Grabación de llamadas	Plataforma que permita obtener la grabación del 100% de llamadas tanto entrantes como salientes. Se debe garantizar un respaldo permanente de la información generada como consecuencia del servicio de Call Center prestado al Ministerio del Ambiente. De común acuerdo se debe establecer la periodicidad de entrega de los medios magnéticos con la información de respaldo.	SI
CTI (Computer Telephony Integration)	Plataforma tecnológica que garantice la compatibilidad e integración de la infraestructura telefónica con cualquier sistema informático	SI
Quality Assurance	La empresa contratista deberá contar con un área de control de calidad y métricas para monitoreo a los teleoperadores de Call Center	SI
CRM	Plataforma tecnológica que combina políticas, estrategia y procesos para gestionar la interacción con los clientes	SI
Base de Datos	Software (DBMS) y servidor de base de datos	SI
Marcación predictiva	Sistema que permita maximizar el rendimiento de un agente eliminando la marcación manual, optimizando tiempo de conexión	SI
Service Desk	Plataforma tecnológica de apoyo para seguimiento y solución de problemas	SI
Costos Telefónicos	Software de gestión telefónica y tarifación	SI
Gestión de Call Center	Software de Operación y Control del Call Center	SI
Administrador	Panel de administración que permita al administrador el manejo de funciones, colas, indicadores de gestión, reportes, líneas y usuarios	SI
Monitoreo en tiempo real	Capacidad para monitorear, evaluar e interactuar con un teleoperadores mientras este se encuentre en línea	SI



Ítem	Descripción	Mandatorio
Manejo de llamadas	Facilidad de realizar llamadas, contestar, desconectar. Cabe señalar que las llamadas OUTBOUND tendrán un costo adicional no incorporado que debe ser desembolsado por la entidad.	SI
Screen Pop Up	El sistema abrirá "ventanas" automáticamente a los teleoperadores con información de un cliente en particular, extraída de bases de datos	SI
Controles de Acceso	Cada teleoperador debe tener su propio usuario y contraseña individual, de acuerdo a los perfiles definidos para la atención por el Ministerio del Ambiente	SI
Estado de Teleoperadores	El administrador podrá visualizar el estado de los teleoperadores	SI
Estado de colas	El administrador tendrá la capacidad de revisar en línea el estado de las colas de atención, inclusive a nivel de teleoperador	SI
Estado de líneas	El administrador tendrá Información sobre las líneas telefónicas, su estado, así como también la información de quién está conectado a ellas	SI
Mensajes de audio personalizados	El proveedor deberá contar con el servicio y recursos necesarios para la grabación de los mensajes de audio que se transmitirán al usuario que se comunique con el Call Center.	SI
Reportes de Gestión	Capacidad de generar consultas, reportes de seguimiento y monitoreo. La información estadística y de reportes podrá ser exportada a formato de hoja electrónica o en archivo separado por punto y coma, para que el Ministerio del Ambiente pueda realizar sus propios escenarios de análisis	SI
Acceso Remoto	La empresa contratante deberá dar acceso al administrador del contrato, a facilidades de monitoreo vía TCP/IP, para que el Ministerio del Ambiente pueda analizar en cualquier momento el desempeño del Call Center.	SI
Infraestructura LAN	100 Mbps mínimo	SI
Enlaces	Soporte de conexión tipo E1 o TCP/IP para manejar el tráfico de las llamadas del servicio del Ministerio del Ambiente (Garantizar disponibilidad de 99,96%).	SI
Expansión y crecimiento	La empresa contratante debe contar con capacidad de expansión futura para atender otras necesidades/servicios que se requiera por parte de los usuarios del Ministerio del Ambiente.	SI
Años en el negocio de Call Center	Mínimo 3 años en el negocio de Call Center	SI



Ítem	Descripción	Mandatorio
Experiencia General	Experiencia que acredite un mínimo de cinco años en el mercado, dos clientes con un total acumulado de 50 teleoperadores cada uno y un total de \$10,000.00	SI
RESPALDO DE UPS,s para estaciones de trabajo y servidores de datos.	El 100% de las estaciones dedicadas para el servicio deben disponer de un respaldo de energía ininterrumpida.	SI
Equipo Mínimo Respaldo de energía eléctrica (planta eléctrica).	Como contingencia del sistema de energía eléctrica público, las instalaciones deben contar con un grupo electrógeno.	SI

5.- LIQUIDACIÓN ECONOMICA

El valor a cancelar al proveedor es de USD 3.112,20 más IVA (TRES MIL CIENTO DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA CON 20/00) más IVA, mismo que pertenece al servicio prestado por el mes de diciembre de 2015.

La Dirección Financiera del MAE aplicará las retenciones de ley a que hubiere lugar.

DETALLE	VALOR
Monto de contratación	USD 3.112,20
IVA 12%	USD 373,46
Total:	USD 3.485,66

6.- LIQUIDACIÓN DE PLAZO

En virtud de lo establecido en el contrato SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA" del 23 de septiembre de 2015, se hace un detalle de las fechas:

- Fecha de suscripción Contrato No. SIE-MAE-024-2015, 23 de septiembre de 2015.
- Fecha de inicio del servicio, 24 de septiembre de 2015.
- Plazo total del servicio según contrato, es del 24 de septiembre de 2015 al 31 de diciembre de 2015.
- Fecha fin del servicio 31 de diciembre de 2015.

El objeto del contrato fue la "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA" mismo que fue entregado dentro del plazo contractual.



7.- CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN

La Comisión Técnica y las áreas involucradas del MAE recibieron a satisfacción y a conformidad el objeto del contrato de la **“SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUJA” SIE-MAE-024-2015**, ya que cumplió con los requisitos y requerimientos técnicos exigidos en los términos de referencia establecidos para el efecto.

8.- ACEPTACIÓN OBSERVACIONES

Las partes ratifican en que las actividades antes mencionadas se han llevado a cabo, para constancia de lo cual firman en cuatro ejemplares de igual contenido y valor.

RECIBI CONFORME

Mgs. Diana Pabón
C.C. 0401303987
**Administradora del Contrato
Ministerio del Ambiente**

ENTREGA CONFORME

Srta. Katherine Quillupangui
C.C.1719350454
**Representante de
American Call Center S.A.**

RECIBI CONFORME

Ing. Mónica Curay
C.C. 1720283686
**Técnica que no Intervino en el Proceso
Ministerio del Ambiente**



ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN DEFINITIVA

**OBJETO: "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA"
No. SIE-MAE-024-2015**

CONTRATISTA: AMERICAN CALL CENTER S.A.

1.- COMPARECIENTES

En la ciudad de Quito a los 05 días de enero de 2016, comparecen para la firma del Acta de Entrega Recepción Definitiva, la Comisión Técnica conformada por Mgs. Diana Pabón con C.C. 0401303987 Administradora del Contrato, Ing. Mónica Curay con C.C. 1720283686 como técnica que no intervino en el proceso y la Srta. Katherine Elizabeth Quillupangui con C.C.1719350454 en representación de American Call Center S.A.

2.- BASE LEGAL

De conformidad a lo establecido en el artículo 124 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en el que establece el contenido de las actas el cual se cita: "*Contenido de las actas.- Las actas de recepción provisional, parcial, total y definitivas serán suscritas por el contratista y los integrantes de la Comisión designada por la máxima autoridad de la entidad contratante o su delegado conformada por el administrador del contrato y un técnico que no haya intervenido en el proceso de ejecución del contrato*".

Las actas contendrán los antecedentes, condiciones generales de ejecución, condiciones operativas, liquidación económica, liquidación de plazos, constancia de la recepción, cumplimiento de las obligaciones contractuales, reajustes de precios pagados, o pendientes de pago y cualquier otra circunstancia que se estime necesaria.

En las recepciones provisionales parciales, se hará constar como antecedente los datos relacionados con la recepción precedente. La última recepción provisional incluirá la información *sumaria de todas las anteriores.*"

3.- ANTECEDENTE

Contrato SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA", suscrito el 23 de septiembre de 2015.

Plazo de ejecución para la entrega del servicio hasta el 31 de diciembre de 2015.

La forma de pago se realizara de manera mensual. Para tramitar los pagos mensuales, el Contratista



presentara al Administrador del Contrato, de manera obligatoria, los siguientes documentos habilitantes, bajo las condiciones que se disponen a continuación:

- Reportes mensuales, verificación de la ejecución del servicio, informe favorable del Administrador del contrato y presentación de la factura.
- Para el pago final se deberá contar con el informe favorable por parte del administrador del contrato, acta entrega recepción definitiva y la factura correspondiente por parte del Contratista.

Según memorando MAE-CGAF-2016-0035, de se designó a la comisión técnica para la suscripción de Actas entrega recepción definitiva del proceso SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA".

4.- CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

ALCANCE DE LA DIFUSIÓN

El servicio de atención deberá ser a nivel nacional, el cual puede ser atendido por medio IVR (Interactive Voice Response) y asistencia telefónica (interacción con asistente), con registro de llamadas entrantes y salientes, en la modalidad de lunes a viernes de 08h00 a 18h00 horas.

SERVICIOS ESPERADOS

American Call Center S.A. cumplió a satisfacción según lo establecido en el contrato SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA", los siguientes puntos que se detalla a continuación:

Ítem	Descripción	Mandatorio
Servidor Telefónico (Central Telefónica)	La central telefónica se basará en servidores telefónicos industriales de alta capacidad de procesamiento, que permiten administrar alta cantidad de posiciones simultáneas de Call Center, con una alta disponibilidad de la plataforma.	SI
Servidor de Interacciones	Plataforma tecnológica la cual deberá tener la habilidad de integrar muchas aplicaciones. Con la facilidad de que estas puedan trabajar por separado.	SI
PBX	Un completo switch digital capaz de manejar llamadas de la compañía telefónica o de otro PBX.	SI



Ítem	Descripción	Mandatorio
ACD	Distribuidor de llamadas totalmente automático que permite manejar ruteo de llamadas y gestión de distribución de tráfico. Las llamadas entrantes serán direccionadas al mejor agente que se encuentre disponible tomando en consideración la prioridad y el tipo de llamada.	SI
IVR (Interactive Voice Response)	Sistema que permita proveer a los usuarios de las llamadas entrantes, cualquier tipo de información tomada desde una base de datos, que permita transformar la información digital en información de audio para el usuario del servicio.	SI
Grabación de llamadas	Plataforma que permita obtener la grabación del 100% de llamadas tanto entrantes como salientes. Se debe garantizar un respaldo permanente de la información generada como consecuencia del servicio de Call Center prestado al Ministerio del Ambiente. De común acuerdo se debe establecer la periodicidad de entrega de los medios magnéticos con la información de respaldo.	SI
CTI (Computer Telephony Integration)	Plataforma tecnológica que garantice la compatibilidad e integración de la infraestructura telefónica con cualquier sistema informático	SI
Quality Assurance	La empresa contratista deberá contar con un área de control de calidad y métricas para monitoreo a los teleoperadores de Call Center	SI
CRM	Plataforma tecnológica que combina políticas, estrategia y procesos para gestionar la interacción con los clientes	SI
Base de Datos	Software (DBMS) y servidor de base de datos	SI
Marcación predictiva	Sistema que permita maximizar el rendimiento de un agente eliminando la marcación manual, optimizando tiempo de conexión	SI
Service Desk	Plataforma tecnológica de apoyo para seguimiento y solución de problemas	SI
Costos Telefónicos	Software de gestión telefónica y tarifación	SI
Gestión de Call Center	Software de Operación y Control del Call Center	SI
Administrador	Panel de administración que permita al administrador el manejo de funciones, colas, indicadores de gestión, reportes, líneas y usuarios	SI
Monitoreo en tiempo real	Capacidad para monitorear, evaluar e interactuar con un teleoperadores mientras este se encuentre en línea	SI



Ítem	Descripción	Mandatorio
Manejo de llamadas	Facilidad de realizar llamadas, contestar, desconectar. Cabe señalar que las llamadas OUTBOUND tendrán un costo adicional no incorporado que debe ser desembolsado por la entidad.	SI
Screen Pop Up	El sistema abrirá "ventanas" automáticamente a los teleoperadores con información de un cliente en particular, extraída de bases de datos	SI
Controles de Acceso	Cada teleoperador debe tener su propio usuario y contraseña individual, de acuerdo a los perfiles definidos para la atención por el Ministerio del Ambiente	SI
Estado de Teleoperadores	El administrador podrá visualizar el estado de los teleoperadores	SI
Estado de colas	El administrador tendrá la capacidad de revisar en línea el estado de las colas de atención, inclusive a nivel de teleoperador	SI
Estado de líneas	El administrador tendrá Información sobre las líneas telefónicas, su estado, así como también la información de quién está conectado a ellas	SI
Mensajes de audio personalizados	El proveedor deberá contar con el servicio y recursos necesarios para la grabación de los mensajes de audio que se transmitirán al usuario que se comunique con el Call Center.	SI
Reportes de Gestión	Capacidad de generar consultas, reportes de seguimiento y monitoreo. La información estadística y de reportes podrá ser exportada a formato de hoja electrónica o en archivo separado por punto y coma, para que el Ministerio del Ambiente pueda realizar sus propios escenarios de análisis	SI
Acceso Remoto	La empresa contratante deberá dar acceso al administrador del contrato, a facilidades de monitoreo vía TCP/IP, para que el Ministerio del Ambiente pueda analizar en cualquier momento el desempeño del Call Center.	SI
Infraestructura LAN	100 Mbps mínimo	SI
Enlaces	Soporte de conexión tipo E1 o TCP/IP para manejar el tráfico de las llamadas del servicio del Ministerio del Ambiente (Garantizar disponibilidad de 99,96%).	SI
Expansión y crecimiento	La empresa contratante debe contar con capacidad de expansión futura para atender otras necesidades/servicios que se requiera por parte de los usuarios del Ministerio del Ambiente.	SI
Años en el negocio de Call Center	Mínimo 3 años en el negocio de Call Center	SI



Ítem	Descripción	Mandatorio
Experiencia General	Experiencia que acredite un mínimo de cinco años en el mercado, dos clientes con un total acumulado de 50 teleoperadores cada uno y un total de \$10,000.00	SI
RESPALDO DE UPS,s para estaciones de trabajo y servidores de datos.	El 100% de las estaciones dedicadas para el servicio deben disponer de un respaldo de energía ininterrumpida.	SI
Equipo Mínimo Respaldo de energía eléctrica (planta eléctrica).	Como contingencia del sistema de energía eléctrica público, las instalaciones deben contar con un grupo electrógeno.	SI

5.- LIQUIDACIÓN ECONOMICA

El valor a cancelar al proveedor es de USD 3.112,20 más IVA (TRES MIL CIENTO DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA CON 20/00) más IVA, mismo que pertenece al servicio prestado por el mes de diciembre de 2015.

La Dirección Financiera del MAE aplicará las retenciones de ley a que hubiere lugar.

DETALLE	VALOR
Monto de contratación	USD 3.112,20
IVA 12%	USD 373,46
Total:	USD 3.485,66

6.- LIQUIDACIÓN DE PLAZO

En virtud de lo establecido en el contrato SIE-MAE-024-2015 "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA" del 23 de septiembre de 2015, se hace un detalle de las fechas:

- Fecha de suscripción Contrato No. SIE-MAE-024-2015, 23 de septiembre de 2015.
- Fecha de inicio del servicio, 24 de septiembre de 2015.
- Plazo total del servicio según contrato, es del 24 de septiembre de 2015 al 31 de diciembre de 2015.
- Fecha fin del servicio 31 de diciembre de 2015.

El objeto del contrato fue la "SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA" mismo que fue entregado dentro del plazo contractual.



7.- CONSTANCIA DE LA RECEPCIÓN

La Comisión Técnica y las áreas involucradas del MAE recibieron a satisfacción y a conformidad el objeto del contrato de la **“SERVICIO DE CALL CENTER A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 1800-AMBIENTE PARA ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DEL AMBIENTE MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL SUIA” SIE-MAE-024-2015**, ya que cumplió con los requisitos y requerimientos técnicos exigidos en los términos de referencia establecidos para el efecto.

8.- ACEPTACIÓN OBSERVACIONES

Las partes ratifican en que las actividades antes mencionadas se han llevado a cabo, para constancia de lo cual firman en cuatro ejemplares de igual contenido y valor.

RECIBI CONFORME

Mgs. Diana Pabón
C.C. 0401303987
Administradora del Contrato
Ministerio del Ambiente

ENTREGA CONFORME

Srta. Katherine Quillupangui
C.C.1719350454
Representante de
American Call Center S.A.

RECIBI CONFORME

Ing. Mónica Curay
C.C. 1720283686
Técnica que no Intervino en el Proceso
Ministerio del Ambiente