



| | | |
|---------------------------|-------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SCOT-03 | Versión 02 |
| Requisitos del Cliente | Página 1 de 1 | |

| REQUISITOS CLIENTES | Acueducto/Alcantarillado | | | | | | Aseo | | | | | | Facturación | | | | Atención al cliente | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-------|----------------------|-------|------------|-------|----------------------------|-------|-------------|-------|------------|-------|------------------|-------|---------------------------------|-------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|---|
| | Calidad | | Continuidad | | Cobertura | | Calidad | | Continuidad | | Cobertura | | Entrega Oportuna | | Confiabilidad en la información | | Comunicación con el cliente | | Agilidad Respuesta de PQR | | |
| | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | Impl. | Expl. | |
| Usuarios Residenciales | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Usuarios Comerciales | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Usuarios Oficiales | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Usuarios Industriales | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Requisito normativo | DEC 475/98 | | Ley 142/94, RAS 2000 | | | | Decreto 1713/02 - Ras 2000 | | | | | | Ley 142 /94 | | | | Lay 142/94 | | | | |
| Requisito de la norma ISO 9001:2008 | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1. | | 5.2-7.2.1.-7.2.3. | | 5.2-7.2.1.-7.2.3. | | |

Impl: Implícito Expl: Explícito

| | | |
|--|--|--|
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| | | |
| Luz Andrea Alvarez Botero Coordinadora de Calidad | Cecilia Gonzalez Subgerente Comercial y de Mercadeo | Julio Cesar Guevara Gallego Representante de Gerencia |
| Fecha: 27-11-2009 | Fecha: 30-11-2009 | Fecha: 30-11-2009 |