



# Diploma de Calidad y Excelencia en la Atención al Cliente

Otorgado a la empresa

**LIBRERIA CENTRAL**  
**Corona de Aragón, 40. Zaragoza.**

De acuerdo a los contenidos de valoración que aplica ECOMAC  
(Evaluación del Comercio para la Mejora en la Atención al Cliente)

Zaragoza, 30 de noviembre de 2013.

Presidente de Federación de Empresarios  
de Comercio y Servicios de Zaragoza y  
Provincia (ECOS)

Consejero de Industria e Innovación  
del Gobierno de Aragón



**LA EMISION DEL DIPLOMA SE EXTIENDE A LAS SIGUIENTES FASES DEL PROCESO DE EVALUACION DEL COMERCIO  
SEGÚN ESTABLECE LA APLICACIÓN ECOMAC:**

**EVALUACIÓN INICIAL  
EVALUACIÓN SEGUIMIENTO  
EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN**

**CADA UNA DE LAS FASES ANTERIORES CONTIENE LOS SIGUIENTES PROCESOS A DESARROLLAR:**

- REALIZACIÓN DEL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN INTERNA.**
- CONTRASTACIÓN DEL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN INTERNA CON LA EVALUACIÓN EXTERNA (PSEUDOCOMPRA).**
- DOCUMENTACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN POR PARTE DEL AUDITOR CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS EVALUACIONES INTERNA Y EXTERNA.**
- DESARROLLO DEL PLAN DE ACTUACIÓN POR PARTE DEL COMERCIANTE.**

**FECHA DE EMISIÓN: 30 /11/ 2013**

**NÚMERO DE REGISTRO: 208**

**VALIDEZ DEL DIPLOMA: 30 /11/ 2014**