

# 3

## V

## PROTOCOLO ADMINISTRATIVO SOBRE PEDIDOS Y DEVOLUCIONES

### OBJETIVO:

EL OBJETIVO ES MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE INTERCAMBIA DE FORMA HABITUAL EN EL ÚLTIMO TRAMO DE LA CADENA DE SUMINISTRO.

DISTRIBUIDOR <<<>>> PUNTO DE VENTA

---

### JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La documentación presenta frecuentemente lagunas que producen ineficiencias en las operaciones de este tramo de la CSL.

### ASPECTOS GENERALES DE LA PROPUESTA

- Se fijan requisitos de información con carácter de mínimos. Cualquier agente de la CSL podrá unilateralmente añadir más información a la documentación que acompaña a los pedidos y devoluciones.
- Los mínimos establecidos serán de uso obligatorio.

# 3

## V

## PROTOCOLO ADMINISTRATIVO DE PEDIDOS

### VÍAS DE ENTRADA

PREFERIDAS: SINLI, EDI O WEB  
NO RECOMENDADAS: FAX Y TELÉFONO.

RECUERDE: EL TELÉFONO SEGUIRÁ SIENDO UNA VÍA  
VÁLIDA DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DISTINTOS DE LA  
CAPTURA DE PEDIDOS.

### INFORMACIÓN MÍNIMA PARA CAPTURA DE PEDIDOS

#### (I) CABECERA:

- Fecha
- Nombre del cliente y código CSL
- Dirección de entrega

#### (II) DETALLE DEL CONTENIDO:

- Código EAN 13 / ISBN 13
- Título
- Ejemplares

IMPORTANTE: EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR EL  
EAN 13 / ISBN EN LOS PEDIDOS REALIZADOS POR  
TELÉFONO Y FAX.

### ACUSE DE RECIBO DEL PEDIDO:

PARA LOS PEDIDOS CURSADOS POR SINLI Y WEB, SE  
DEBERÁ EMITIR DE FORMA AUTOMÁTICA EL ACUSE DE  
RECIBO DE LOS MISMOS.

### INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DEL PEDIDO

El Distribuidor deberá estar en condiciones de in-  
dicar la situación en que se encuentra el pedido  
de un Cliente, utilizando para ello la siguiente no-  
menclatura:

- Grabado
- Preparado
- En reparto

En los estados “pedido preparado” y “pedido en  
reparto” el sistema elegido mostrará el contenido  
definitivo del pedido así como los libros no servi-  
dos acompañados de los “códigos de situación”  
respectivos.

### ALBARÁN DE ENTREGA

#### (I) CABECERA:

- Número de albarán / su pedido número...
- Fecha
- Nombre del cliente y código CSL
- Dirección de entrega
- Datos identificativos del proveedor y código CSL

#### (II) DETALLE DEL CONTENIDO

- Código EAN 13 / ISBN 13
- Título
- Ejemplares
- PVP con IVA
- PVP sin IVA
- Descuento
- Importe Neto

### ETIQUETA DE BULTO

- Número de albarán / su pedido número...
- Nombre del cliente y código CSL
- Dirección de entrega
- Datos del Distribuidor y código CSL
- Número de bultos total del pedido

## 3



## PROTOCOLO ADMINISTRATIVO DE DEVOLUCIONES

### AVISO DE RECOGIDA / ENVÍO

El punto de venta deberá contactar con el Distribuidor para solicitar la recogida/ anunciar el envío, así como para intercambiar el número de devolución del cliente y el número de orden de recogida del Distribuidor.

El Distribuidor cursará comunicación inmediata al transportista de la orden de retirada de la devolución.

---

### ALBARÁN DE DEVOLUCIÓN

#### (I) CABECERA:

- Número de devolución del cliente (si existe)
- Número de recogida del distribuidor (si existe)
- Fecha
- Identificación del cliente y código CSL
- Identificación del distribuidor y código CSL
- Dirección de entrega
- Número de bultos

#### (II) DETALLE DEL CONTENIDO

- Código EAN 13 / ISBN 13
- Título
- Ejemplares

---

### ETIQUETA DE BULTO

- Número de devolución del cliente (si existe)
- Número de devolución del distribuidor (si existe)
- Identificación del cliente y código CSL
- Identificación distribuidor y código CSL
- Dirección de entrega
- Número de bultos de la devolución

---

### VENTAJAS DE LA UTILIZACIÓN DE SINLI DE FORMA HABITUAL

Todos los Clientes que utilicen SINLI habitualmente para cursar sus pedidos y documentar sus devoluciones, tendrán garantizado el abono de éstas últimas en el mismo mes en que sean puestas a disposición del Distribuidor, si dicha puesta a disposición tuviera lugar dentro de los 10 primeros días del mes, o en el mes siguiente si se superara este plazo.

Esta norma no será de aplicación para las devoluciones de texto escolar.

### RECUERDE

COMUNIQUE A SUS INTERLOCUTORES PROFESIONALES QUE UTILIZA EL PROTOCOLO ADMINISTRATIVO CSL SOBRE PEDIDOS Y DEVOLUCIONES Y PÍDALES QUE HAGAN LO MISMO.