

9

PROTOCOLO PARA EL SUMINISTRO Y LA DEVOLUCIÓN DE LIBROS

OBJETIVO:

RACIONALIZAR LOS PROCESOS DE SUMINISTRO Y DEVOLUCIÓN DE LIBROS ENTRE TODOS LOS AGENTES DE LA CADENA DE COMERCIALIZACIÓN, PARA TRATAR DE MINIMIZAR LAS INCIDENCIAS Y COSTES AÑADIDOS, ASÍ COMO OPTIMIZAR TANTO LA ATENCIÓN DE LOS PEDIDOS TRANSMITIDOS DESDE LA LIBRERÍA A LOS PROVEEDORES RESPECTIVOS, COMO LA GESTIÓN DE LAS DEVOLUCIONES.

JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

Establecer un marco de referencia entre los distintos agentes que conforman la cadena de suministro de libros (Editores, Distribuidores y Libreros), que permita hacer frente a las ineficiencias que se producen en los procesos de suministro y devolución de libros, motivadas por diferentes factores.

ASPECTOS GENERALES DE LA PROPUESTA

SUMINISTRO DE LIBROS

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es prioritario utilizar las herramientas de las que dispone el sector (SINLI, DILVE, CEGAL en RED) como base de optimización y agilización de los procesos, tanto del suministro como de la devolución de libros.

PEDIDOS

Se recuerda la importancia de la correcta identificación de los pedidos que se realizan a través de las librerías a los proveedores respectivos, atendiendo a lo establecido en el Protocolo Administrativo de Pedidos (3ª Norma CSL).

Asimismo, en el mismo Protocolo antes aludido se destaca que las vías prioritarias para la atención de pedidos serán SINLI, EDI o la web del proveedor, siendo las opciones no recomendadas el teléfono y el fax.

Sería necesaria establecer un marco de referencia respecto a los pedidos mínimos que se realizan desde la librería

al proveedor respectivo, con la premisa de que la gestión de pedidos, por debajo del mínimo de ejemplares establecido, implica una serie de costes.

INFORMACIÓN SOBRE NOVEDADES

Para la cadena de comercialización es fundamental conocer con exactitud la fecha de entrega de los libros, y ofrecer un servicio de información al cliente sobre la fecha en que puede recoger su pedido.

En este sentido es muy importante, para distribuidores y libreros, contar con información anticipada de las novedades, para que la comercialización del libro sea la adecuada.

A este respecto, se reitera la importancia de la aplicación por parte de los editores, del Protocolo sobre Comunicación de Novedades (5ª Norma CSL) referido a la información mínima a comunicar y plazo de comunicación previo a la salida del libro al mercado.

Se acordó como plazo razonable mínimo, para que el editor facilite la información sobre la novedad 1 mes antes de la salida del libro al mercado, entendiendo como su salida al mercado, su fecha de comercialización (preventa).

Esta comunicación deberá hacerse a un solo órgano, que será quién ponga en circulación los datos. A este respecto, se plantea que la base de datos DILVE sea quien recoja la información de las fichas del libro de todos los editores, para su posterior acceso a esta información, por parte de todo el sector. DILVE ha de convertirse en el “proveedor de información” sobre novedades para todo el sector.

9 V

Los datos mínimos que cada editor deberá comunicar en el plazo antes referido, son:

- Título
- Autor
- Editorial (Nombre y Código CSL)
- ISBN
- Materia
- Fecha de publicación (Mes/Año)
- Precio (al menos con una semana de antelación a la salida del libro)
- N° páginas
- Idioma de publicación

Asimismo, el editor deberá mantener actualizado el estado del libro (estados CSL: disponible, agotado, en reedición...) a través de DILVE, así como incorporar la información adicional que enriquezca la ficha del libro (portadas, resúmenes, extractos, índices, elementos promocionales...).

Habida cuenta de las nuevas necesidades de información surgidas, se plantea la incorporación como **nuevos datos mínimos** a aportar por el editor, en el plazo previsto en la 5ª Norma CSL, de la **PORTADA, RESUMEN y COLECCIÓN** de cada novedad, así como la comunicación del **PVP con, al menos, 15 días de antelación a la salida del libro.**

TAMAÑO E IDENTIFICACIÓN DE CAJAS

Se recuerda la importancia de aplicación de los criterios establecidos para la identificación de las cajas, tanto para envío como devolución, según lo establecido en el Protocolo Administrativo sobre Pedidos y Devoluciones (3ª Norma CSL).

En lo que respecta al tamaño de las cajas, atendiendo a la legislación sobre prevención de riesgos laborales, se establece que el peso máximo de las cajas (tanto para envío como para devoluciones), no deberá superar los 14 kg. Asimismo, se plantea como necesario utilizar por parte del proveedor respectivo un adecuado tamaño de las cajas para cada envío.

INFORMACIÓN EN LOS ALBARANES DE ENTREGA

Los albaranes deben incluir el ISBN de cada libro. Deberán también incluir los precios de venta al pú-

blico (con IVA, y sin IVA al menos en Canarias), el descuento y el vencimiento en cada albarán. También sería muy útil que los albaranes estén valorados y que aparezca explícito el número total de ejemplares del envío. Cuando pertenezcan a un distribuidor de varias editoriales, debería aparecer en cada título la editorial, siempre que el formato lo permita, porque simplifica bastante la revisión para la librería.

ETIQUETADO DE LOS LIBROS SUMINISTRADOS Y DEVUELTOS

En lo que refiere al etiquetado de los libros entregados, se recuerda lo establecido en el Protocolo sobre Identificación del PVP de los Libros (6ª Norma CSL):

“ *Los libros deberán llegar a la librería sin etiquetas ni marcajes por parte del proveedor. De igual forma, los libros que se devuelvan por parte del librero al proveedor respectivo, deberán también estar libres de etiquetas de precio o marcajes.*

A este respecto, podrán rechazarse los libros que se entreguen o devuelvan con etiquetas o marcajes, o como alternativa, se podrá repartir con la librería respectiva el coste que pudiera suponer para el proveedor la gestión de los libros que sean devueltos con etiquetas. ”

Asimismo, se acuerda que el editor pueda incorporar impreso en el libro, junto al código de barras, la MATERIA IBIC correspondiente, como fórmula para facilitar la identificación en librería.

Ante cualquier solicitud de etiquetados especiales por parte del minorista, para que sean realizados por el proveedor respectivo, habida cuenta de los costes añadidos que supone, los mismos podrán ser repercutidos al minorista que solicite esta labor especial.

DISPONIBILIDAD

Se fomentará entre todos los distribuidores el que aporten información a CEGAL en RED, o a cualquier otro servicio de información sectorial, sobre la disponibilidad de libros en almacén, como fórmula para garantizar que la red de librerías cuente con este tipo de información para poder realizar los pedidos correspondientes.



DEVOLUCIÓN DE LIBROS

Las devoluciones, en la magnitud en que ahora se producen, generan costes muy importantes para toda la cadena de comercialización. El sector del libro al completo debería comprometerse en reducir el volumen de devoluciones, tanto a través del control del número de novedades y de los ejemplares de cada título, como en la calidad y plazo de la información que se envía por parte del editor a la cadena de comercialización, previa de la salida del libro al mercado, lo que podría permitir adecuar el suministro de libros, a la demanda potencial en librerías.

RACIONALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DEVOLUCIÓN

El proceso de devolución se iniciaría mediante la identificación clara de los bultos que se envían, siguiendo unos criterios comunes, según establece el Protocolo Administrativo de Devoluciones (3ª Norma CSL).

En el caso de envío de libros devueltos que por error se hacen llegar a un proveedor distinto del que los sirvió, se podrán trasladar al cliente los costes vinculados a esta gestión añadida para corregir el error.

DEVOLUCIÓN DE LIBROS DESCATALOGADOS

Una vez que el editor informe a toda su red de comercialización sobre la situación como descatalogado de algún libro de su fondo, el plazo máximo para la devolución de estos libros desde la librería al proveedor respectivo, será de 3 meses. El distribuidor contará con un mes más para devolver al editor los libros descatalogados.

La comunicación por parte del editor sobre la situación de descatalogado de títulos que compongan su fondo, se realizará a DILVE, así como a través del correspondiente envío de información a través de SINLI a toda su red de comercialización.

La fecha a partir de la cual comenzará a contar el plazo de 3 meses antes aludido, será la fecha en la que se incorpore a DILVE la información sobre el cambio de situación del libro como descatalogado.

DEVOLUCIÓN DE LIBROS ANTE CAMBIO DE DISTRIBUIDOR

El editor deberá comunicar el cambio en el distribuidor de su fondo a toda su red de comercialización, y responsabilizarse de las incidencias que pudieran producirse en el proceso de cambio.

Debería recogerse en el contrato entre editor y distribuidor la casuística ante la rescisión del propio contrato, incluyendo un posible sistema de garantías, (aval hasta una cantidad), por las posibles devoluciones que se reciban en el plazo de tiempo pactado.

Asimismo, el contrato con un nuevo distribuidor debería incluir un punto donde se establezca que el acuerdo con el saliente está firmado y garantizado.

También sería necesario explicitar el compromiso del nuevo distribuidor para el abono del stock que el anterior distribuidor haya dejado desprotegido.



Se establece un plazo de 3 meses, a partir de la comunicación fehaciente al librero sobre el cambio de distribuidor, para la recepción de las devoluciones de las librerías al distribuidor que deja de distribuir ese fondo. Este plazo será de otros 2 meses más, para las devoluciones que efectúa el distribuidor al editor.

El principio básico sería la aceptación por parte del distribuidor que deja el fondo, de las devoluciones de las librerías, en el plazo de tiempo antes descrito.

Por otra parte se considera importante establecer mecanismos de comunicación y acuerdo con el editor respectivo en cada caso, para que los libros pudieran mantenerse en las librerías, sin que resultara necesaria la devolución física de los mismos.

ABONO DE LAS DEVOLUCIONES

En relación a este asunto, se recuerda lo establecido en el Protocolo Administrativo de Devoluciones (3ª Norma CSL), “Todos los clientes que utilicen SINLI habitualmente para cursar sus pedidos y documentar sus devoluciones, tendrán garantizado el abono de estas 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 supera este plazo”

A este respecto, se recomienda ajustar la fecha de facturación de la novedad a las librerías, con las fechas del abono de la devolución.