

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

4369 *Resolución de 7 de abril de 2017, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Asociación de las Cámaras del Libro de España, para el mantenimiento y promoción del sello de calidad para librerías.*

La Dirección General de Industrias Culturales y del Libro y la Asociación de Las Cámaras del Libro de España han suscrito, con fecha 22 de marzo de 2017, un Convenio de Colaboración para el mantenimiento y promoción del sello de calidad para librerías, por lo que conforme a lo previsto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, una vez inscrito en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal, procede la publicación en el Boletín Oficial del Estado de dicho convenio, que figura como anexo a esta resolución.

Madrid, 7 de abril de 2017.–La Secretaria General Técnica, Mónica Fernández Muñoz.

ANEXO

Convenio de colaboración entre la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro, y la Asociación de las Cámaras del Libro de España para el mantenimiento y promoción del sello de calidad para librerías

En Madrid, a 22 de marzo de 2017.

REUNIDOS

De una parte D. Óscar Sáenz de Santa María Gómez-Mampaso, como Director General de Industrias Culturales y del Libro nombrado por Real Decreto 45/2017, de 27 de enero, en ejercicio de la competencia delegada por la Secretaría de Estado de Cultura según lo dispuesto en el artículo 4.3.a) de la Orden ECD/1721/2016, de 26 de octubre, por la que se fijan los límites para administrar créditos para gastos, se delegan competencias y se ratifican las efectuadas en el Departamento

Y de otra, D. Antonio María Ávila, como Secretario General de la Asociación de las Cámaras del Libro de España (en adelante, la Asociación), con sede en Madrid, calle Cea Bermúdez, 44, 2.º Dcha., 28003 de Madrid, y CIF: V28728871, en nombre y representación de ésta, según resulta de su nombramiento recogido en poder otorgado ante el notario de Madrid D. Vicente de Prada Guaita con N.º de Protocolo 1537, de fecha 3 de julio de 2007.

EXPONEN

I

Que el artículo 44.1 de la Constitución dispone que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura. El artículo 149.2 de la norma fundamental señala que, sin perjuicio de las competencias que asuman las Comunidades Autónomas, el Estado considerará el servicio de la cultura como deber y atribución esencial; así, corresponde al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, según con el artículo 8 del Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, la protección y difusión del libro, la lectura y la creación literaria. Más concretamente, la letra i) del artículo 9.1 del Real Decreto 257/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla su estructura orgánica básica, atribuye a la Dirección General de Política e Industrias Culturales y del Libro el estudio y propuesta de actuaciones en relación con la industria editorial y del libro en general.

II

Que la Asociación está integrada por las Cámaras del Libro de Euskadi, Cataluña y Madrid, más la Federación Empresarial de Industrias Gráficas de España (FEIGRAF), la Federación de Gremios de Editores de España (FGEE), la Federación de Asociaciones nacionales de Distribuidores de Ediciones (FANDE) y la Confederación de Gremios y Asociaciones de Libreros (CEGAL), y que tiene encomendadas:

- a) La representación unitaria y conjunta de las diversas Cámaras ante la Administración Pública de cualquier ámbito, entidades autónomas y personas jurídicas o físicas de carácter público o privado.
- b) La coordinación y potenciación de las gestiones de interés común que le sean encomendadas por las diversas Cámaras.

Además, la Asociación asume los intereses generales del sector del libro y los diversos subsectores como suyos, actuando como representante unitario y conjunto del mundo del libro en los asuntos que considere comunes y especialmente impulsará, velará y ejecutará aquellos proyectos tecnológicos o de cualquier otra naturaleza que sean comunes a todos los subsectores.

III

Que la lectura es una herramienta básica para el desarrollo de la personalidad y para la socialización del individuo, tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. La lectura ensancha la realidad, enriquece el pensamiento, despliega la capacidad de reflexión, comprensión y crítica. Se trata, en definitiva, de un elemento imprescindible para la construcción de una sociedad democrática, y desde esta convicción parte el artículo 7.1 de la citada Ley, el cual señala que los poderes públicos tendrán en cuenta a las librerías no solo como lugares de venta de libros sino también en su calidad de agentes culturales. Solo una potente red de librerías en todo el país, capaz de ofrecer no sólo los libros de rápida rotación sino también un amplio fondo bibliográfico, puede garantizar el acceso igualitario y diverso a la cultura por el conjunto de la sociedad.

IV

Que en los últimos años, como consecuencia del descenso en la venta de libros por la crisis económica, de la transformación de los hábitos de consumo y de los desafíos que plantean las nuevas tecnologías y los procesos de concentración registrados en el sector, se han producido numerosas declaraciones tanto desde el sector público como desde el sector privado a favor de la creación de un sello de referencia que identifique aquellas librerías independientes que prestan un servicio de alta calidad.

Desde el sector público cabe señalar: a) La Proposición No de Ley aprobada por la Comisión de Cultura del Congreso de los Diputados, el 11 de junio de 2014, sobre un plan de medidas de defensa de las librerías; b) El anuncio del Secretario de Estado de Cultura con motivo de la inauguración de LIBER en 2013; y c) Los modelos de sello de referencias implantados en las Comunidades Autónomas de Castilla y León y de Madrid. Por su parte, desde el sector privado, se pueden mencionar a) las Conclusiones del Grupo de trabajo sobre la cadena del libro formado por editores, distribuidores y libreros, reunido en junio de 2013 en la sede de la Subdirección General de Promoción del Libro, la Lectura y las Letras Españolas; b) el Plan Estratégico para el Libro elaborado por la FGEE, FANDE y CEGAL en 2012; c) el XXII Congreso Nacional de Libreros, celebrado en Las Palmas de Gran Canaria en 2011; d) las recomendaciones del Encuentro de Editores Europeos y del Encuentro de Editores Latinoamericanos celebrados respectivamente en abril de 2014 y en septiembre de 2014 en la Casa del Lector.

V

Que visto este alto grado de acuerdo existente en el sector, tanto la Dirección General como la Asociación elaboraron en 2015 el sello de calidad para las librerías de todo el territorial nacional con el que se pretende: 1) Consolidar las librerías como espacios de encuentro, reflexión y discusión de las comunidades donde residen, mediante la organización de actividades sociales y culturales; 2) Fomentar la diversidad del patrimonio bibliográfico mediante la protección de una red de librerías que ofrezca tanto los libros de rápida rotación como aquellos de fondo; 3) Concienciar a la opinión pública acerca del papel imprescindible que desempeñan las librerías en sus comunidades; 4) Mejorar la situación económica de las librerías de referencia; 5) Estimular a las librerías para que asuman un compromiso de mejora permanente en su servicio a los lectores; 6) Identificar y garantizar ante terceros que las librerías con sello de calidad cumplen con unos rigurosos estándares de calidad.

Por otro lado, entre las ventajas que dicho sello ofrece a las librerías, se encuentran: a) el incremento de su prestigio ante el público, lo que permite potenciar las primeras visitas, incentivar las ventas y fidelizar la relación con los lectores; b) el reconocimiento de su excelencia ante los profesionales del sector; c) la garantía de un óptimo servicio ante las administraciones públicas; d) la asunción de un compromiso de calidad, lo que ayuda a mejorar su posicionamiento frente a competidores; y e) las sinergias en las campañas de comunicación relacionadas con las librerías de referencia.

En virtud de lo expuesto, las partes, reconociéndose capacidad y competencia suficiente para intervenir en este acto, proceden a formalizar el presente Convenio de colaboración de acuerdo con las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. Objeto.

El presente Convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro (en adelante, DGICL) y Asociación de las Cámaras del Libro de España (en adelante, la Asociación) para aplicar el sello de calidad destinado a las librerías.

Segunda. Comité de certificación.

El sello de calidad se concede por un Comité de certificación formado por el Subdirector General de Promoción del Libro, la Lectura y las Letras Españolas, que ejercerá como Presidente, el Jefe de Área de Promoción de la Lectura y del Libro, la Jefa de Servicio de Promoción de la Lectura de dicha Unidad, que ejercerá como Secretaria, el Secretario General de la Asociación y hasta tres representantes de las asociaciones del sector designados por la misma.

Este Comité resolverá la solicitud de la librería por unanimidad teniendo en cuenta la propuesta presentada por la entidad evaluadora. Además, ejercerá las funciones previstas en la cláusula undécima del presente convenio.

Tercera. Inicio del procedimiento.

Las librerías pueden presentar su solicitud en cualquier momento del año, a través de la web www.libreriasdecalidad.com. Tanto los requisitos para obtener el sello como el procedimiento se ajustará a lo dispuesto en el Referencial de certificación anexo al presente convenio, que podrá ser modificado por unanimidad por el Comité de certificación en cualquier momento. El procedimiento no tendrá naturaleza administrativa.

Cuarta. *Entidad evaluadora.*

El cumplimiento de los requisitos por las librerías será verificado en primera instancia por evaluadores externos. Para inscribirse como evaluador, los interesados deberán cumplir con los requisitos establecidos en el citado Referencial e inscribirse en la web mencionada.

Además del examen de la documentación aportada, para llevar a cabo las auditorías, los citados evaluadores realizarán de oficio cuantas actuaciones estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de otorgamiento del sello de calidad, incluyendo visitas presenciales a la librería solicitante. Su actuación se ajustará a lo dispuesto en el Referencial de Certificación y, en su defecto, a lo que decida el Comité de certificación.

El coste derivado de cada auditoría será como máximo de 425 euros (IVA incluido), y se financiará de acuerdo con los siguientes porcentajes: el 35% por la DGICL, el 35% por la Asociación y el 30% restante por la librería solicitante. La aportación de la librería se efectuará con carácter previo al inicio de los trabajos y se realizará mediante transferencia a la cuenta corriente que indique la Asociación.

Quinta. *Logotipo.*

La resolución positiva de la solicitud comportará automáticamente la cesión del uso de la marca «Sello de calidad» así como del logotipo creado a tal efecto, que se pondrá a disposición de las librerías que haya obtenido la conformidad del Comité de certificación. La Dirección General enviará material básico de identificación a la librería.

La librería beneficiaria, individual o conjuntamente con otras librerías beneficiaras, podrá realizar cuantas acciones de difusión y comunicación estime pertinentes.

Sexta. *Vigencia del sello de calidad.*

La concesión del sello de calidad tendrá una vigencia de tres años. Durante dicho periodo la librería se compromete a mantener el cumplimiento de las auditorías de mantenimiento en el modo descrito en el Referencial.

Transcurrido dicho plazo, la librería deberá volver a presentar su solicitud para realizar una auditoría de renovación.

Séptima. *Difusión.*

Las partes firmantes de este Convenio se comprometen a dar difusión al presente Convenio tanto a través de la página web www.libreriasdecalidad.com como por cualquier otro medio que consideren oportuno. Particularmente, tratará de favorecer el conocimiento entre profesionales y público lector, así como promover beneficios asociados al sello.

En particular, la DGICL se compromete a difundir institucionalmente la creación del sello así como a informar de su existencia a aquellos órganos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales que mantienen o podrían mantener alguna clase relación con las librerías. La Asociación, por su parte, se compromete a difundirlo entre sus asociados y las organizaciones con las que mantenga relaciones comerciales o de colaboración.

Octava. *Convenios con Comunidades Autónomas.*

Las partes podrán firmar convenios de colaboración con aquellas Comunidades Autónomas que hayan implantado un sello de referencia propio para las librerías de su comunidad. La firma de este Convenio podrá suponer el reconocimiento de ambos sellos en los términos que de común acuerdo se establezcan así como eximir a aquellas librerías que ya hayan obtenido dicho sello volver a acreditar los requisitos.

Novena. *Actuaciones y compromisos económicos de la DGICL.*

Corresponde a la DGICL:

1. La comunicación de la firma del Convenio a los órganos de la Administración General del Estado que tengan relación con la industria editorial.
2. La comunicación a las Comunidades Autónomas en el marco de las Conferencias Sectoriales de Cultura.
3. La progresiva integración del sello de calidad en sus diferentes actuaciones administrativas.
4. El pago de las auditorías que se realicen a lo largo de 2017 por un 35% de su coste total, con un importe máximo de 29.750 euros (IVA incluido). El número de auditorías a realizar en dicho periodo no podrá ser superior a doscientas y los abonos a los auditores se realizarán previa presentación de la factura y el informe de auditoría.
5. La producción de material básico de señalización para las librerías, relacionado con el logotipo, para contribuir a la difusión y visibilidad del sello, por un máximo de 3.000 euros (IVA incluido).

En consecuencia, los compromisos financieros asumidos por la DGICL en virtud del presente convenio, y por todos los conceptos, ascienden a la cantidad máxima de 32.750 euros (IVA incluido), imputándose el gasto a la aplicación presupuestaria 18.13.334B.227.06.

En el caso de que el número de auditorías previstas fuera inferior a la cifra máxima de doscientas, el Ministerio podrá alternativamente, sin necesidad de modificar el Convenio, emplear parte de la cantidad asignada en el punto 4 a la actividad de señalización contemplada en el punto 5 así como a otras acciones de promoción del sello, sin llegar a superar en ningún caso el máximo indicado en el párrafo anterior.

Décima. *Actuaciones y compromisos económicos de la Asociación.*

Corresponde a la Asociación:

1. El pago de las auditorías que se realicen a lo largo de 2017 por un 35% de su coste total, con un importe máximo de 29.750 euros (IVA incluido). El número de auditorías a realizar en dicho periodo no podrá ser superior a doscientas y los abonos a los auditores se realizarán previa presentación de la factura y el informe de auditoría.
2. La contratación de una entidad especializada para el mantenimiento de la Plataforma Web, por un importe máximo de 3.000 euros (IVA incluido).

En el caso de que el número de auditorías previstas fuera inferior a la cifra máxima de doscientas, la Asociación podrá alternativamente, sin necesidad de modificar el Convenio, emplear parte de la cantidad asignada en el punto 1 a la actividad de mantenimiento de la plataforma web contemplada en el punto 2, así como a otras acciones de promoción del sello, sin llegar a superar en ningún caso el máximo de 32.750 euros (IVA incluido).

Undécima. *Seguimiento del Convenio.*

El Comité se podrá reunir siempre y cuando lo demande una de las partes a fin de:

- a) Realizar un seguimiento de las actividades programadas en este Convenio.
- b) Solicitar a los auditores información acerca de los resultados obtenidos.
- c) Señalar las posibles desviaciones en la consecución de objetivos.
- d) Valorar la posible reformulación de los requisitos mínimos y adicionales.
- e) Revisar el grado de conocimiento que tanto el sector público como privado tiene del sello.
- f) Impulsar posibles medidas de comunicación que mejoren su difusión.
- g) Comprobar que el uso de la marca y del logotipo empleado por las librerías beneficiarias cumple con lo establecido en el Referencial de Certificación.

- h) Mantenerse en contacto permanente para cualquier asunto de interés, aportando toda la información posible sobre el desarrollo del mismo y sobre sus logros y dificultades.
- i) Impartir cuantas instrucciones considere oportunas a los auditores.

Duodécima. Vigencia.

El presente Convenio entrará en vigor una vez inscrito en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal y publicado en el Boletín Oficial del Estado y mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017.

El Convenio se extinguirá por las siguientes causas:

- a) Finalización del periodo de vigencia.
- b) Mutuo acuerdo de las partes.
- c) Incumplimiento grave de las condiciones establecidas.
- d) El acaecimiento de circunstancias que hagan imposible su cumplimiento.
- e) Por cualquier otra causa legalmente prevista.

Antes de su conclusión, podrá ser prorrogado sucesivamente por el plazo de tiempo que las parten expresamente convengan.

Decimotercera. Portal de Transparencia.

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 8.1.b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso y Buen Gobierno, este Convenio se pondrá a disposición de los ciudadanos en el Portal de Transparencia, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y las obligaciones económicas convenidas.

Decimocuarta. Régimen jurídico aplicable y orden jurisdiccional competente.

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa y se encuentra comprendido entre los supuestos previstos en el artículo 4.1.c) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

Las cuestiones litigiosas a las que pueda dar lugar la interpretación, modificación, efectos, o resolución del contenido de este Convenio, que no hayan sido solucionadas por el Comité de certificación, serán resueltas en el marco de lo previsto en la ley 29/1988, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Madrid, 22 de marzo de 2017.

El Director General
de Industrias Culturales y del Libro,

Óscar Sáenz de Santa María Gómez-Mampaso

El Secretario General de la Asociación
de las Cámaras del Libro,

Antonio María Ávila

Referencial - Sello de Calidad para Librerías

Un proyecto conjunto del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y de la Asociación de Cámaras del Libro

**ÍNDICE**

1. Prólogo.
2. Objeto y Campo de Aplicación.
3. Requisitos Obligatorios.
 - 3.1 Requisitos relacionados con la actividad de librería.
 - 3.2 Requisitos relacionados con la gestión de la librería.
 - 3.3 Requisitos relacionados con las instalaciones y el personal.
 - 3.4 Requisitos relacionados con la cultura y la calidad.
4. Requisitos Adicionales.
 - 4.1 Requisitos adicionales relacionados con la actividad de librería.
 - 4.2 Requisitos adicionales relacionados con la gestión de la librería.

- 4.3 Requisitos adicionales relacionados con instalaciones y personal.
- 4.4 Requisitos adicionales relacionados con la cultura y la calidad.
- 5. Glosario.
- 6. Anexo para cadenas de librerías.

1. *Prólogo*

El artículo 7.1 de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas, establece que los poderes públicos considerarán las librerías no solo como lugares de venta de libros sino también en su calidad de agentes culturales. Efectivamente, solo una potente red de librerías en todo el país, capaz de ofrecer no sólo los libros de rápida rotación sino también un amplio fondo bibliográfico, puede garantizar el acceso igualitario y diverso a la cultura por el conjunto de la sociedad. Y es desde esta convicción que el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y la Asociación de Cámaras del Libro han puesto en marcha un proyecto para reactivar el canal minorista librero y dotarle de manera progresiva de un cúmulo de competencias y proyección profesional que den respuesta a las exigencias de referencia cultural que demanda la sociedad.

Con este Sello de Calidad para las librerías de todo el territorio nacional, se pretende:

- 1) Consolidar las librerías como espacios de encuentro, reflexión y discusión de las comunidades donde residen, mediante la organización de actividades sociales y culturales;
- 2) Fomentar la diversidad del patrimonio bibliográfico mediante la protección de una red de librerías que ofrezca tanto los libros de rápida rotación como aquellos de fondo;
- 3) Concienciar a la opinión pública acerca del papel imprescindible que desempeñan las librerías en sus comunidades;
- 4) Mejorar la situación económica de las librerías de referencia;
- 5) Estimular a las librerías para que asuman un compromiso de mejora permanente en su servicio a los lectores;
- 6) Identificar y garantizar ante terceros que las librerías con sello de calidad cumplen con unos rigurosos estándares de calidad.

Por otro lado, entre las ventajas que dicho sello ofrece a las librerías, se encuentran:

- a) el incremento de su prestigio ante el público, lo que permite potenciar las primeras visitas, incentivar las ventas y fidelizar la relación con los lectores;
- b) el reconocimiento de su excelencia ante los profesionales del sector;
- c) la garantía de un óptimo servicio ante las administraciones públicas;
- d) la asunción de un compromiso de calidad, lo que ayuda a mejorar su posicionamiento frente a competidores; y
- e) las sinergias en las campañas de comunicación relacionadas con las librerías de referencia.

2. *Objeto y campo de aplicación*

Este Referencial establece los requisitos que debe cumplir una librería interesada en la obtención del sello de calidad para librerías. La librería ha de estar establecida en territorio español y su actividad principal debe ser la venta de libros, hecho que debe constar de manera expresa en la licencia de actividad del establecimiento.

En el capítulo 3 se establecen unos requisitos mínimos de obligado cumplimiento para la obtención del «Sello de Calidad», sin que ello le exima del respeto a cualquier otra disposición legal o reglamentaria que establezca la normativa estatal, autonómica o municipal.

En el capítulo 4 se establecen unos requisitos adicionales, de carácter puntuable, que permiten medir el compromiso de las librerías con la prestación de un servicio de calidad así como su evolución a lo largo de los años. La librería que quiere obtener el sello de calidad necesitará:

- Obtener una puntuación mínima de un 50% en cada criterio de valoración (4.1, 4.2, 4.3 y 4.4).
- Obtener una puntuación global igual o superior a 130 puntos.

Existen además dos vías de acceso al sello:

Librerías:

Accederán por la vía Librerías aquellos negocios dedicados a la venta de libros que cuenten con uno o dos establecimientos, con independencia de su número de empleados o sus cifras de facturación. Existe, además, diferenciación entre diferencias generalistas y librerías especializadas, tal como se puede observar en el punto 4.1.

Cadenas de librerías:

Serán cadenas de librerías, efectos de este Sello, aquellas que cuenten con tres o más establecimientos pertenecientes a una misma empresa con independencia de su número de empleados y cifra de facturación. Estas cadenas accederán al sello por una vía específicamente creada para ellas, cuyas particularidades se reflejan en el anexo I. Será imprescindible que todos los establecimientos de la cadena superen la auditoría del referencial (excepto aquellos espacios de venta puntuales de cadenas que se encuentren situados, por concesiones o acuerdos específicos, en museos o fundaciones culturales, por tratarse de un servicio de características distintas a un espacio de venta ordinario). En el caso de establecimientos nuevos de la cadena se exigirá la realización de auditoría sólo pasado el año de apertura.

3. *Requisitos mínimos obligatorios*

3.1 Requisitos relacionados con la actividad de librería.

3.1.1 La actividad principal de la librería consistirá en la venta de libros, que debe representar un mínimo de un 60% de la facturación total del establecimiento y del espacio comercial de venta de productos. No se computan los libros de segunda mano.

3.1.2 La librería debe llevar abierta al público un mínimo de tres ejercicios completos.

3.1.3 La librería debe permanecer abierta al público al año 5 días a la semana, por un mínimo de 38 horas, durante al menos 10 meses al año.

3.1.4 La actividad de librería debe constar en la licencia de actividad del establecimiento.

3.1.5 La oferta editorial de la librería no debe estar condicionada por un mayorista o distribuidor. Las compras serán consecuencia de su decisión autónoma.

3.1.6 La librería debe contar con unas existencias mínimas de 6.000 referencias distintas en el caso de librerías generalistas ó 2.500 para librerías especializadas (dentro de su especialidad). No se computan los libros de segunda mano.

3.1.7 La librería debe disponer de libros de al menos 50 sellos editoriales diferentes. En el caso de librerías especializadas, este número se reducirá a 25.

3.1.8 Un mínimo de un 10% ó 1.000 títulos de la oferta editorial del establecimiento debe haber sido editada en el último ejercicio. En el caso de librerías especializadas, el porcentaje se reducirá a un 5% ó 500 títulos.

3.2 Requisitos relacionados con la gestión de la librería.

3.2.1 La librería debe demostrar implicación con las normas para la mejora de la cadena de suministros (CSL) aprobadas por las asociaciones representativas del sector.

3.2.2 Uno de los socios, el representante legal o el administrador ha de encontrarse personal y directamente involucrado en la actividad ordinaria de la librería.

3.2.3 La librería no puede haber sido condenada según resolución administrativa o sentencia judicial por incumplimientos en el respeto del precio fijo en los últimos cuatro ejercicios.

3.2.4 Se debe disponer de un servicio de envío a domicilio.

3.2.5 La librería debe tener una página web, bitácora o estar presente en redes sociales de forma activa.

3.2.6 La librería debe contar con un medio de prescripción escrita de libros para sus clientes. Este medio podrá adoptar la forma de una revista, un boletín, un blog, correos electrónicos o una página web.

3.2.7 La librería debe contar con un sistema para recabar sugerencias por parte de los clientes y su propio personal.

3.2.8 La librería debe estar al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

3.2.9 Debe utilizarse un sistema informatizado específico para la gestión de la librería.

3.2.10 La librería debe estar adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

3.3 Requisitos relacionados con las instalaciones y el personal

3.3.1 La superficie de la sala de ventas de la librería debe ser superior a 40m² útiles.

3.3.2 La librería debe estar identificada en su parte exterior.

3.3.3 La fachada, los toldos y los rótulos del establecimiento deben mantenerse limpios y en buen estado de conservación, salvo imposibilidad por factores ajenos a la librería.

3.3.4 El escaparate y el local del establecimiento deben estar limpios, ordenados e iluminados adecuadamente a lo largo de toda la jornada.

3.3.5 Las diferentes secciones identificadas por la librería deben estar señalizadas y mantener un orden adecuado.

3.3.6 Se debe facilitar la accesibilidad y la estancia de las personas en la librería, manteniendo los pasillos transitables y evitando las tareas de limpieza o mantenimiento en las horas de apertura al público.

3.3.7 Debe estar establecido por escrito y visible para los clientes la siguiente información:

- Existencia de hojas de reclamaciones.
- Horario de apertura. Visible desde el exterior.
- Política de devoluciones.
- Medios de pago aceptados.
- Zona videovigilada (si procede).

3.3.8 La librería debe asegurar que todo el personal en contacto con el cliente tiene la suficiente formación y/o experiencia para ofrecer un asesoramiento adecuado acerca de la oferta editorial existente.

3.4 Requisitos relacionados con la cultura y la calidad

3.4.1 La librería debe organizar un mínimo de seis eventos culturales al año. Se considera la participación en ferias del libro como un evento.

3.4.2 Al menos uno de los eventos culturales mencionados en el punto anterior se deben realizar en colaboración con otros agentes culturales (asociaciones, bibliotecas, otras librerías, etc.).

3.4.3 Se debe analizar la eficacia de los eventos culturales llevados a cabo en lo relacionado con su impacto cultural y económico.

3.4.4 La librería debe establecer por escrito su misión, visión y valores. Se pondrá el documento a disposición de clientes y partes interesadas.

3.4.5 La librería debe establecer por escrito objetivos medibles y coherentes con su misión, visión y valores. Se debe hacer seguimiento de los objetivos establecidos.

3.4.6 Se deben establecer herramientas para registrar, analizar y dar respuesta a las quejas y reclamaciones de clientes y partes interesadas.

4. Requisitos adicionales

4.1 Requisitos adicionales relacionados con la actividad de librería.

Indicador progresivo: Fondo disponible (stock medio anual)	Valoración
El fondo de la librería está constituido por 6.001-7.500 referencias distintas (generalista), o 2.501-3.500 referencias distintas (especializada).	1
El fondo de la librería está constituido por 7.501-9.000 referencias distintas (generalista), o 3.501-4.500 referencias distintas (especializada).	5
El fondo de la librería está constituido por 9.001-12.000 referencias distintas (generalista) o entre 4.501-6.000 referencias distintas (especializada).	10
El fondo de la librería está constituido por 12.001-18.000 referencias distintas (generalista) o entre 6.001-9.000 referencias distintas (especializada).	15
El fondo de la librería está constituido por 18.001-24.000 referencias distintas (generalista) o entre 9.001-12.000 referencias distintas (especializada).	20
El fondo de la librería está constituido por más de 24.001 referencias distintas (generalista) o más de 12.001 referencias distintas (especializada).	25

Indicador progresivo: Sellos editoriales (total última anualidad)	Valoración
La librería dispone de libros del catálogo de un nº de editoriales entre 100 y 250 (generalista) o entre 25 y 100 (especializada).	5
La librería dispone de libros del catálogo de un nº de editoriales entre 251 y 400 (generalista) o entre 101 y 150 (especializada).	10
La librería dispone de libros del catálogo de un nº de editoriales superior a 401 (generalista) o superior a 151 (especializada).	15

Indicadores acumulativos	Valoración
La librería ofrece la posibilidad de comercio electrónico.	10
La librería vende descargas de ediciones electrónicas a través de su web.	4
La librería vende descargas de ediciones electrónicas en su establecimiento.	1
Más de un 5% del fondo disponible está constituido por libros en lenguas extranjeras.	5
Más de un 5% del fondo disponible está constituido por libros en lenguas cooficiales y/o autores locales.	5

4.2 Requisitos adicionales relacionados con la gestión de la librería.

Indicador acumulativo: Uso de herramientas de gestión	Valoración
La librería aporta información sobre sus ventas a través de CEGAL EN RED / LIBRIDATA.	15

Indicador acumulativo: Presencia en Internet y redes sociales sobre libros y lecturas	Valoración
La librería tiene una web que permite buscar títulos ofertados y conocer la disponibilidad.	5
La librería tiene una red social activa con una frecuencia de actualización por lo menos semanal.	5
La librería realiza prescripción en formato impreso, a través de catálogos o revistas, con un mínimo de dos al año.	5

Indicador progresivo: Medición de satisfacción	Valoración
La librería mide la satisfacción de los clientes con una periodicidad mínima anual y utiliza los resultados para la mejora.	5
Indicadores acumulativos	Valoración
La librería celebra y participa en el «Día de las Librerías».	5
La librería celebra y participa en el «Día del Libro».	5
La librería participó en la anterior edición de la «Feria del Libro» o foro especializado similar.	5
La librería dispone de un sello de calidad de servicio o de gestión (EFQM, UNE 175001, ISO 9001...).	5

4.3 Requisitos adicionales relacionados con instalaciones y personal.

Indicador progresivo: Superficie de la sala de ventas	Valoración
La sala de ventas tiene una superficie entre 41 y 69 m ²	1
La sala de ventas tiene una superficie entre 70 y 120 m ²	2
La sala de ventas tiene una superficie entre 121 y 180 m ²	3
La sala de ventas tiene una superficie superior a 180 m ²	5
Indicadores acumulativos	Valoración
Se utilizan bolsas ecológicas.	1
La librería emite facturas de tipo electrónico (no en papel).	1
Se reciclan diferenciadamente los residuos generados como consecuencia de la actividad diaria.	2
La temperatura en la sala de ventas se mantiene en un rango entre 21°C y 26°C.	1
Un mínimo del 90% de los sistemas de iluminación son Led o de bajo consumo.	1
La librería dispone de algún sistema que permita la visualización del precio por parte del cliente.	2
La librería es accesible a personas con movilidad reducida.	4
Se han redactado pautas de comportamiento para que el personal de la librería se dirija a los clientes, les asesore y les agradezca la compra.	3
Indicador progresivo: Formación y competencia	Valoración
La librería dispone de perfiles de puesto de trabajo documentados o lleva a cabo una planificación de actividades formativas para su personal.	5
La librería dispone de perfiles de puesto de trabajo documentados y lleva a cabo una planificación de actividades formativas para su personal (o acredita que cuentan con formación específica para dicho perfil del puesto).	10

4.4 Requisitos adicionales relacionados con la cultura y la calidad.

Indicador progresivo: N.º de eventos culturales organizados por año	Valoración
La librería ha organizado entre 7 y 14 eventos culturales variados.	5
La librería ha organizado entre 15 y 22 eventos culturales variados.	10
La librería ha organizado entre 23 y 30 eventos culturales variados.	15
La librería ha organizado más de 30 eventos culturales variados.	20

Indicador progresivo: Colaboración con agentes culturales por año	Valoración
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 2 agentes culturales distintos.	1
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 3 agentes culturales distintos.	5
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 4 agentes culturales distintos.	10
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 5 agentes culturales distintos.	15

Indicador progresivo: Difusión de eventos culturales	Valoración
Se lleva a cabo una difusión de los eventos culturales organizados por la librería antes y después de su realización.	4
Se lleva a cabo una difusión interactiva de los eventos culturales organizados por la librería antes y después de su organización, permitiendo los comentarios de los clientes y las partes interesadas.	5

Indicadores acumulativos	Valoración
La librería dispone con regularidad de al menos 5 revistas culturales.	5
Desarrollo de planes de mejora en función de los resultados de las auditorías, análisis del mercado u otras oportunidades detectadas por la librería.	5

5. Glosario

Establecimiento comercial: local destinado al ejercicio regular de actividades comerciales.

Librería: establecimiento comercial donde se venden libros.

Sala de venta: espacio de la librería destinada a la exposición de los libros y al ejercicio de la actividad de venta.

Librero/a: persona natural o jurídica que se dedica, exclusiva o principalmente, a la venta de libros al cliente final desde establecimientos mercantiles de libre acceso al público o por cualquier procedimiento de venta a distancia.

Librería especializada: la que concentra un 60% de la oferta en una materia. A los efectos del presente sello, también tendrán la consideración de especializadas aquellas librerías que, aun abarcando distintos géneros o materias, concentren la mayoría de su oferta en libros de fondo, con especial atención a editoriales independientes y autores menos frecuentes en el circuito comercial habitual. Estas librerías deberán tener al menos un 90% de los puntos en el apartado 4.4 de los requisitos adicionales.

Libro: obra científica, artística, literaria o de cualquier otra índole que constituye una publicación unitaria en uno o varios volúmenes y que puede aparecer impresa o en cualquier otro soporte susceptible de lectura

Cliente: Persona física o jurídica que recibe el resultado de la venta.

Accesibilidad: facilidad para entrar y desplazarse por la librería, así como para localizar y visualizar los productos.

Evento cultural: actividad organizada cuyo fin es la difusión y promoción de la cultura en sus diversas formas.

ANEXO I

Vía alternativa para el acceso al Sello de Calidad de las cadenas de librerías

Si bien los requisitos obligatorios se mantienen iguales tanto para librerías independientes como para cadenas, en el caso de las cadenas se modifican algunos requisitos adicionales:

4.1 Requisitos adicionales relacionados con la actividad de librería.

Indicador progresivo: Fondo disponible (stock medio anual)	Valoración
El fondo de la librería está constituido por 6.001-7.500 referencias distintas (generalista), o 2.501-3.500 referencias distintas (especializada).	1
El fondo de la librería está constituido por 7.501-9.000 referencias distintas (generalista), o 3.501-4.500 referencias distintas (especializada).	5
El fondo de la librería está constituido por 9.001-12.000 referencias distintas (generalista) o entre 4.501-6.000 referencias distintas (especializada).	10
El fondo de la librería está constituido por 12.001-18.000 referencias distintas (generalista) o entre 6.001-9.000 referencias distintas (especializada).	15
El fondo de la librería está constituido por 18.001-24.000 referencias distintas (generalista) o entre 9.001-12.000 referencias distintas (especializada).	20
El fondo de la librería está constituido por 24.001-34.999 referencias distintas (generalista) o entre 12.001-17.999 referencias distintas (especializada).	25
El fondo de la librería está constituido por más de 35.000 referencias distintas (generalista) o más de 18.000 referencias distintas (especializada).	29

Indicador progresivo: Sellos editoriales (total última anualidad)	Valoración
La librería dispone de libros del catálogo de un n.º de editoriales entre 100 y 250 (generalista) o entre 25 y 100 (especializada).	5
La librería dispone de libros del catálogo de un n.º de editoriales entre 251 y 400 (generalista) o entre 101 y 150 (especializada).	10
La librería dispone de libros del catálogo de un n.º de editoriales entre 401-699 (generalista) o entre 151-349 (especializada).	15
La librería dispone de libros del catálogo de un n.º de editoriales superior a 700 (generalista) o a 350 (especializada).	19

Indicadores acumulativos	Valoración
La librería vende descargas de ediciones electrónicas a través de su web.	4
La librería vende descargas de ediciones electrónicas en su establecimiento.	1
Más de un 5% del fondo disponible está constituido por libros en lenguas extranjeras.	7
Más de un 5% del fondo disponible está constituido por libros en lenguas cooficiales y/o autores locales.	5

4.2 Requisitos adicionales relacionados con la gestión de la librería.

Indicador acumulativo: Uso de herramientas de gestión	Valoración
La librería aporta información sobre sus ventas a través de CEGAL EN RED / LIBRIDATA.	15

Indicador acumulativo: Presencia en internet y redes sociales sobre libros y lecturas	Valoración
La librería tiene una web que permite buscar títulos ofertados y conocer la disponibilidad.	5
La librería tiene una red social activa con una frecuencia de actualización de, al menos, tres veces por semana.	5
La librería realiza prescripción impresa a través de catálogos o revistas, con un mínimo de cuatro al año.	5

Indicador progresivo: Medición de satisfacción	Valoración
La librería mide la satisfacción de los clientes con una periodicidad mínima anual y utiliza los resultados para la mejora.	5

Indicadores acumulativos	Valoración
Celebra y participa en el «Día de las Librerías».	5
Celebra y participa en el «Día del Libro».	5
La librería participó en la anterior edición de la «Feria del Libro» o foro especializado similar en cada municipio en que existe establecimiento comercial.	5
La librería dispone de un sello de calidad de servicio o de gestión (EFQM, UNE 175001, ISO 9001...).	5

4.3 Requisitos adicionales relacionados con instalaciones y personal.

Indicador progresivo: Superficie de la sala de ventas	Valoración
La sala de ventas tiene una superficie entre 41 y 69 m ²	1
La sala de ventas tiene una superficie entre 70 y 120 m ²	2
La sala de ventas tiene una superficie entre 121 y 180 m ²	3
La sala de ventas tiene una superficie superior a 180 m ²	5

Indicadores acumulativos	Valoración
Se utilizan bolsas ecológicas.	1
La librería emite facturas de tipo electrónico (no en papel).	1
Se reciclan diferenciadamente los residuos generados como consecuencia de la actividad diaria.	2
La temperatura en la sala de ventas se mantiene en un rango entre 21°C y 26°C.	1
Un mínimo del 90% de los sistemas de iluminación son Led o de bajo consumo.	1
La librería dispone de algún sistema que permita la visualización del precio por parte del cliente.	2
La librería es accesible a personas con movilidad reducida.	4
Se han redactado pautas de comportamiento para que el personal de la librería se dirija a los clientes, les asesore y les agradezca la compra.	3

Indicador progresivo: Formación y competencia	Valoración
La empresa dispone de perfiles de puesto de trabajo documentados y lleva a cabo una actividad de formación previa realizada por la cadena para su personal.	5
La empresa dispone de perfiles de puesto de trabajo documentados y lleva a cabo una planificación de actividades formativas para su personal, ofertando cursos formativos al menos una vez al año.	10

4.4 Requisitos adicionales relacionados con la cultura y la calidad.

Indicador progresivo: N.º de eventos culturales organizados por año	Valoración
La librería ha organizado entre 7 y 14 eventos culturales variados.	5
La librería ha organizado entre 15 y 22 eventos culturales variados.	10
La librería ha organizado entre 23 y 30 eventos culturales variados.	15
La librería ha organizado más de 30 eventos culturales variados.	20
Indicador progresivo: Colaboración con agentes culturales por año	Valoración
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 2 agentes culturales distintos.	1
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 3 agentes culturales distintos.	5
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 4 agentes culturales distintos.	10
La librería ha participado en eventos culturales en colaboración con, al menos, 5 agentes culturales distintos.	15
Indicador progresivo: Difusión de eventos culturales	Valoración
Se lleva a cabo una difusión de los eventos culturales organizados por la librería antes y después de su realización.	4
Se lleva a cabo una difusión interactiva de los eventos culturales organizados por la librería antes y después de su organización, permitiendo los comentarios de los clientes y las partes interesadas.	5
Indicadores acumulativos	Valoración
La librería dispone con regularidad de, al menos, 5 revistas culturales.	5
Desarrollo de planes de mejora en función de los resultados de las auditorías, análisis del mercado u otras oportunidades detectadas por la librería.	5