

CARTA DE SERVICIOS

Artistas Intérpretes o Ejecutantes, EGDPI (AIE)



2023

beneficio



CARTA DE SERVICIOS

SOCIEDAD DE ARTISTAS  INTÉRPRETES O EJECUTANTES

AIE es la entidad de gestión de los Artistas Intérpretes o Ejecutantes de la música. Está radicada en España y tiene sedes en Madrid, Barcelona y Sevilla. Gestiona los derechos de propiedad intelectual de los artistas de la música, con arreglo a lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual. Fue autorizada como entidad de gestión en 1989.

AIE cuenta con más de 34.000 socios en España y representa, a través de sus acuerdos bilaterales recogidos en la base de datos internacional de artistas, el repertorio de más de 850.000 artistas intérpretes o ejecutantes, a los que hace efectivos sus derechos mediante repartos periódicos. AIE tiene suscritos, y en vigor, 102 acuerdos de reciprocidad con Sociedades de Artistas de Europa, Estados Unidos, América Latina, África y Asia.

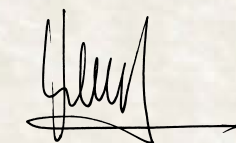
Como presidente de AIE, junto a otros deberes, me corresponde velar por el cumplimiento de los plazos y normas que esta Carta de Servicios de AIE proclama y cumple desde 2015. Y lo hago, con ilusión, esfuerzo, interés y dedicación. Es muy satisfactorio poder facilitar las cifras de cumplimiento de plazos de todos estos años que son contundentes y muy positivas. Desde este compromiso trato de implicar en estas normas de buena conducta a todas las sociedades miembros de la Federación Ibero-latinoamericana de Artistas FILAIE,

integrada por la práctica totalidad de Sociedades de Artistas de América Latina, Portugal y España, la cual también presido.

En AIE perseguimos la mejora continua de la eficiencia en la gestión para conseguir óptimos resultados económicos, asistenciales y promocionales para los artistas, haciendo compatible la excelencia en los servicios proporcionados como entidad de gestión y la reducción progresiva de los costes de la gestión de los derechos de los artistas, con la solidaridad y el compromiso social de atender a todos los socios y socias, con especial atención a los más vulnerables.

La edición y publicación de esta Carta de Servicios de AIE, es un claro ejemplo del compromiso de todas las personas que trabajamos por y para AIE, con la calidad, con los servicios que ofrecemos a los titulares de derechos, y con la defensa de los mismos en todo el mundo.

Afectuosamente



Luis Cobos
Músico y presidente de AIE

GESTIÓN

■ SERVICIO DE APOYO

- Apoyo y soporte en la declaración del repertorio.
- Gestión y resolución de las consultas y peticiones de los afiliados.
- Declaración de oficio. Envío a los afiliados, de forma automática y periódica, del repertorio pendiente de declarar que tiene cantidades asignadas.
- Apoyo y soporte técnico en el uso de la Oficina Virtual de socios AIE.
- Plataforma de firma electrónica para agilizar los procesos y trámites de los socios evitando el envío de papel, contribuyendo así a la mejora del medio ambiente.

■ SERVICIO DE INFORMACIÓN

- Publicación en la web www.aie.es del calendario de Admisión de nuevas incorporaciones para el año en curso, mostrando la fecha límite de presentación de solicitudes para cada Comisión de Admisión.
- Publicación del calendario anual de repartos de los distintos derechos, con las fechas en las que se efectuarán los mismos a lo largo del año.
- Factura de reparto detallada (años, derechos, países).
- Informe a disposición de los afiliados, con sus ingresos detallados por actuación para cada liquidación.
- Acceso a través de la Oficina Virtual a los presupuestos del año siguiente, hasta su aprobación por los Órganos de Gobierno competentes.

■ REPARTO DE DERECHOS

- En base a las interpretaciones musicales fijadas y previamente identificadas, AIE acomete la tarea de repartir las cantidades recaudadas de los usuarios obligados al pago, en proporción al uso y utilización de dichas interpretaciones musicales, y en el plazo máximo de 12 meses desde el cierre del ejercicio.
- Acceso a través de la Oficina Virtual al certificado de retenciones correspondiente al año anterior para la elaboración de la declaración de la renta, dentro del primer trimestre del año siguiente.
- Monitorización del uso del repertorio de nuestros afiliados en los países con derechos homólogos con los que se tiene acuerdo de reciprocidad.

■ ASESORAMIENTO JURÍDICO

Atención de consultas de índole legal sobre los derechos de los artistas, propiedad intelectual, contratos e industria musical.

■ ASESORAMIENTO FISCAL

Atención de consultas de los afiliados en relación con sus rendimientos económicos derivados de los derechos gestionados por AIE y sus implicaciones fiscales. También tienen a su disposición en la web y en la Oficina Virtual una guía fiscal para consultar sus dudas.

■ ASAMBLEAS DE SOCIOS

- Fomentar la participación de los socios y las socias de AIE a las Asambleas de forma presencial o telemática.
- Publicación de los acuerdos tomados en las Asambleas.

■ OFICINA VIRTUAL

La Oficina Virtual de AIE es el espacio personal de cada afiliado y ofrece, entre otros servicios:

- Declaración de repertorio (fonogramas, grabaciones audiovisuales, orquestas, declaración múltiple a través de plantilla y publicidad).
- Consulta y modificación de datos personales.
- Consulta y descarga de repertorio declarado.
- Consulta y descarga de liquidaciones.
- Obtención del certificado de retenciones.
- Apertura de reclamaciones, sugerencias, quejas y agradecimientos.
- Área de Consultas.
- Consulta de documentación personal del socio y general referente a la entidad.
- Dashboard o cuadro de mando con información analítica de los ingresos del socio y distintos niveles de agregación.

AIE preside el Consejo de Sociedades para la Administración de los Derechos de los Artistas (SCAPR), en la persona de José Luis Sevillano, director general de AIE. Luis Cobos es presidente de la Fundación Cultural Latin GRAMMY® y de la Academia de la Música de España. Es también ex presidente de la Academia Latina de la Grabación®.



SERVICIOS

PRESTADOS A LOS TITULARES DE DERECHOS



■ WEB AIE - WWW.AIE.ES

- Proceso de afiliación online en la web www.aie.es, incluyendo firma electrónica, sin necesidad de imprimir la documentación ni de efectuar envío postal.
- Servicio de orientación sobre recursos sociales, GuiAIE de Recursos Sociales, GuiAIE de Orientación Laboral, GuiAIE de Pensiones, Catálogo de Recursos Gerontológicos.
- Información de las diferentes Promociones para los artistas: Circuitos AIE n RUTa, BECASAIE, Lecciones Magistrales.
- Revisión y mejora constante de nuestros servicios y procesos a través de las valoraciones y opiniones obtenidas en las encuestas automatizadas de satisfacción a los afiliados.

■ OTROS SERVICIOS

- Servicio STREAMRIGHTS. Servicio adaptado a las necesidades de los socios con un perfil internacional específico, que incluye atención ajustada a sus necesidades, informes de la evolución de sus derechos a nivel internacional, informes del uso de su repertorio, dashboard propio.
- Ponencias, charlas.
- Difusión: Información periódica a socios por segmentos (newsletter asistencial / Tempo&Stomp).

ASISTENCIAL Y CULTURAL

■ INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORÍA SOCIAL

AIE ofrece un servicio de asesoramiento a los socios y las socias en situación de precariedad, que requieren ayuda asistencial, con un trato personalizado de evaluación y orientación.

■ PRESTACIONES ASISTENCIALES

AIE ofrece a sus socios y socias prestaciones y coberturas que complementan aquellas ofrecidas por la Administración o, en su caso, las suple. Los artistas, en calidad de socios, cuentan con un seguro de accidentes y un seguro de asistencia en viajes. También tienen acceso a otras prestaciones bonificadas de suscripción voluntaria como: cobertura médica privada o seguro de instrumentos.

■ FORMACIÓN MUSICAL

AIE apoya y fomenta la formación musical a través de las BECASAIE, destinadas a estudiantes y profesionales de la música en activo que desean cursar estudios especializados en escuelas de música de reconocido prestigio nacional e internacional. También organiza cursos de reciclaje para artistas, así como lecciones magistrales.

■ PROMOCIÓN MUSICAL

AIE promociona y fomenta la música en directo a través de sus programas, circuitos y ciclos anuales de creación propia, o en colaboración con otras instituciones.

AIE REPRESENTA A MÁS DE 100.000 ARTISTAS EN EL MUNDO

EXPERIENCIA
EN GESTIÓN DE DERECHOS
COBERTURA MUNDIAL

Gestión Internacional
Tecnología
Transparencia



COMPARTIMOS IDIOMA, MÚSICA Y EMOCIONES

@aieartistas | aie.es

COMPROMISOS

ADQUIRIDOS CON LOS TITULARES DE DERECHOS



GESTIÓN*

■ ADMISIÓN

Publicación en web de las fechas previstas de admisiones durante el año, actualizado en el mes de diciembre previo y cumplimiento de las fechas establecidas en el mismo.

■ DECLARACIÓN DE REPERTORIO

Grabación del repertorio, que tenga información de uso, en un plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción.

■ PETICIONES DE AFILIADOS

- Gestión en un plazo máximo de 5 días hábiles de:
 - Las peticiones (cambios de datos personales¹, certificado de retenciones, coberturas de asistencia en viaje y listados de repertorio).
 - Las consultas generales de los titulares de derecho realizadas a través de la Oficina Virtual.
 - Las consultas al Fondo Asistencial y Cultural de AIE realizadas a través de la Oficina Virtual.

■ ASESORAMIENTO JURÍDICO

Atención de consultas de índole legal sobre los derechos de los artistas, propiedad intelectual e industria musical, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

■ ASESORAMIENTO FISCAL

Respuesta a consultas fiscales en un plazo máximo de 5 días hábiles.

■ CALENDARIO ANUAL DE REPARTOS

Publicación en la Oficina Virtual y en la web de AIE, en el primer mes de cada ejercicio, del calendario anual de repartos y cumplimiento de las fechas establecidas en el mismo.

■ REPARTO DE DERECHOS

Reparto de derechos en un periodo máximo de 12 meses desde el cierre de año en el que se han recaudado las cantidades.

Informe de los ingresos del socio, detallados por actuación para cada liquidación, disponible para descargar en la Oficina Virtual tras cada reparto.

Cuadro de mando con información analítica de los ingresos del socio y distintos niveles de agregación actualizado en la Oficina Virtual tras cada reparto.

■ CERTIFICADO DE RETENCIONES

Acceso a través de la Oficina Virtual al certificado de retenciones, correspondiente al año anterior para la elaboración de la declaración de la renta, dentro del primer trimestre del año siguiente.

■ PRESUPUESTOS

Acceso a través de la Oficina Virtual a los presupuestos del año siguiente, con una antelación mínima de 15 días antes de su aprobación por los Órganos de Gobierno competentes.

Nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas incluye la difusión anual del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta a través de la Oficina Virtual de socios en www.aie.es.

ASISTENCIAL Y CULTURAL

■ AYUDAIE ASISTENCIALES

Contestación a las solicitudes de AyudasAIE Asistenciales en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su resolución por el Órgano de Gobierno competente que las haya tramitado.

■ FORMACIÓN MUSICAL

- Publicación en la web de AIE del calendario anual del proceso de becas en el plazo máximo de 15 días naturales siguientes a su aprobación por el Órgano de Gobierno competente.
- Publicación de la lista de beneficiarios de las distintas BECASAIE en el plazo máximo de 15 días naturales siguientes a su resolución por el Órgano de Gobierno competente.

■ PROMOCIÓN DE LA MÚSICA

Publicación en la web de AIE, en el primer mes de cada ejercicio, del calendario anual de selección en los distintos programas de promoción de la música y cumplimiento de las fechas establecidas en el mismo.

(*) Los tiempos establecidos en esta carta aplican una vez identificados correctamente los titulares de derecho y recepcionada toda la información y documentación necesaria en su caso.

(†) Excepto cambios bancarios que requiere una verificación añadida para titulares de cuentas bancarias de fuera de la UE.



GESTIÓN DE LA CALIDAD

INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS AFILIADOS



GESTIÓN*

- Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de calendario de admisiones en la web de AIE.
- Grado de cumplimiento de los tiempos establecidos para la admisión de nuevos socios.
- Porcentaje de declaraciones de repertorio tramitadas en plazo.
- Porcentaje de peticiones de afiliados (cambios de datos personales, certificado de retenciones, coberturas de asistencia en viaje y listados de repertorio) tramitadas en plazo.
- Porcentaje de consultas generales y al Fondo Asistencial y Cultural de AIE realizadas a través de la Oficina Virtual tramitadas en plazo.
- Porcentaje de consultas jurídicas contestadas en plazo.
- Porcentaje de consultas fiscales contestadas en plazo.
- Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de calendario de repartos anuales en la web de AIE.

- Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para los repartos en el calendario anual publicado en la web de AIE.
- Grado de cumplimiento de los tiempos establecidos para el reparto de derechos desde el cierre del ejercicio en el que han sido recaudados.
- Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para el acceso al informe de los ingresos del socio tras cada reparto en la Oficina Virtual.
- Grado de cumplimiento de las fechas establecidas de actualización del cuadro de mando del socio tras cada reparto en la Oficina Virtual.
- Grado de cumplimiento del plazo establecido para el acceso al certificado de retenciones a través de la Oficina Virtual.
- Grado de cumplimiento del plazo establecido para el acceso a través de la Oficina Virtual a los presupuestos del año siguiente, previo a su aprobación por los Órganos de Gobierno.

(*) A efectos de seguimiento, el grado de cumplimiento se determina otorgando un 100% de cumplimiento si se cumplen las fechas comprometidas. El retraso disminuirá el grado de cumplimiento según las siguientes escalas:

Hasta 7 días naturales, 95%; de 8 a 15 días naturales, 90%; de 16 a 30 días naturales, 70%; de 31 a 60 días naturales, 55%; más de 61 días naturales, 0%. En el cumplimiento de las fechas establecidas para el reparto, después se calculará la media aritmética de la puntuación obtenida por cada reparto para obtener la puntuación de este indicador.

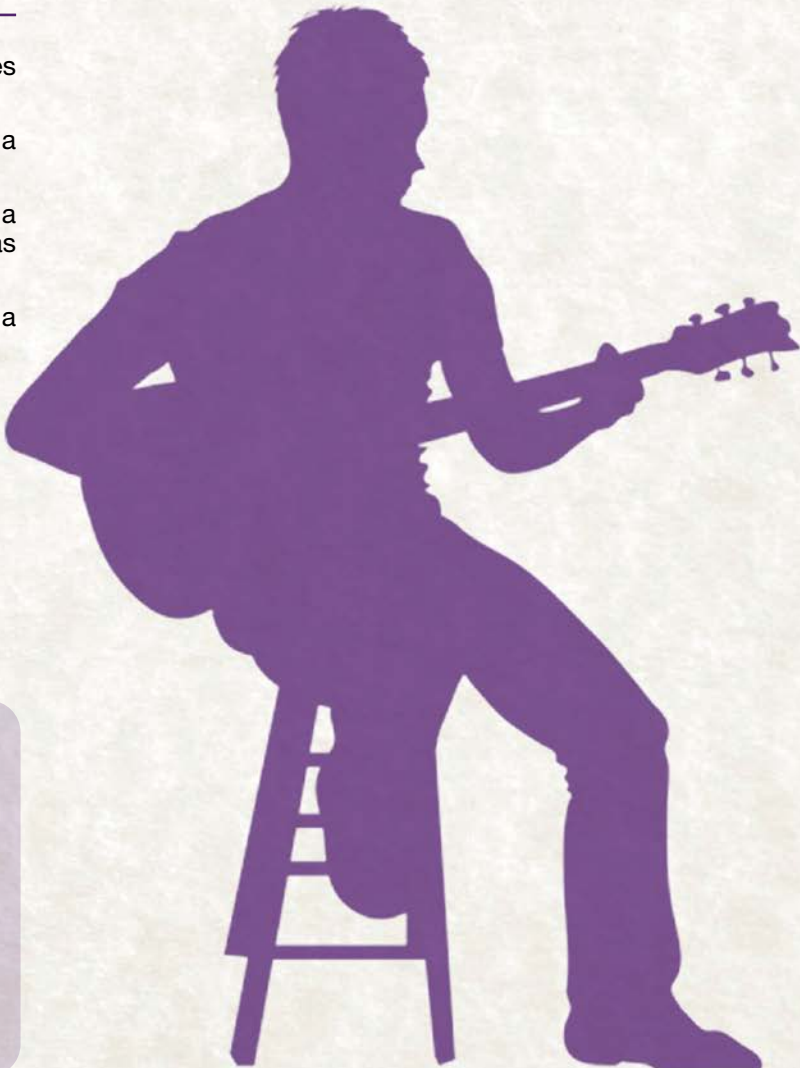
ASISTENCIAL Y CULTURAL*

- Porcentaje de solicitudes de AyudasAIE Asistenciales contestadas en plazo.
- Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación del calendario de BECASAIE.
- Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de la lista de beneficiarios de las distintas BECASAIE.
- Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación del calendario anual de selección en los diferentes programas de promoción de la música.
- Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para la selección en los diferentes programas de promoción de la música.

AIE realiza un seguimiento periódico de todos estos indicadores analizando su evolución y aplicando las mejoras oportunas cuando se detectan desviaciones respecto a los resultados esperados.

En el primer trimestre de cada año se publicarán los datos del ejercicio anterior.

Esta carta entra en vigor el 01 de abril de 2023



MEDIDAS

RECLAMACIONES Y NORMATIVA



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Toda reclamación recibida en el Departamento de Calidad por incumplimiento del compromiso, será contestada al socio en los plazos establecidos para las reclamaciones y, en caso necesario, se tomarán las medidas oportunas para corregir la posible deficiencia.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier titular de derechos puede dirigirse a AIE para expresar sus dudas, necesidades, expectativas o reclamaciones, a través del correspondiente buzón de reclamaciones, quejas y/o sugerencias, que se encuentran en la Oficina Virtual de AIE en www.aie.es

■ RECLAMACIONES

- **Acuse de recibo de las reclamaciones.** Se enviará acuse de recibo de la reclamación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- **Resolución de las reclamaciones.** Una vez recibida la reclamación, y en su caso su documentación anexa, tendrá una resolución en un máximo de 30 días naturales, salvo aquellas formuladas sobre cuestiones especialmente complejas o que afecten a terceros, que se resolverán en el plazo más breve que sea posible, informando al socio de este hecho.

■ QUEJAS

- **Acuse de recibo de las quejas.** Se enviará acuse de recibo de la queja en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- **Resolución de las quejas.** Una vez recibida la queja y en su caso la documentación anexa tendrá una contestación en un máximo de 30 días naturales.

■ SUGERENCIAS

- **Acuse de recibo de las sugerencias.** Se enviará acuse de recibo de la sugerencia en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.

NORMATIVA LEGAL

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de propiedad intelectual y se regularizan, aclaran, y armonizan las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE nº 166, de 12-07-2002).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Estatutos AIE vigentes.

OBJETIVOS DE AIE:

AIE gestiona, desarrolla y protege los derechos de todos los Artistas Intérpretes o Ejecutantes de la música en su ámbito de actuación.

AIE establece acuerdos de colaboración con los usuarios de la música, para regularizar la remuneración y exigir el pago de la misma por el uso, la explotación comercial y la difusión en público de las grabaciones musicales y audiovisuales.

AIE distribuye periódicamente, entre los artistas, los derechos recaudados mediante repartos justos y equitativos, en proporción al uso y utilización de las interpretaciones y ejecuciones.

AIE asesora a sus socios y socias sobre sus derechos económicos.

AIE dota a sus socios y socias de más y mejores recursos, con ayudas a la educación, formación y promoción de los jóvenes talentos musicales, y a todos sus socios, con asistencia, cursos de reciclaje y ayudas económicas.

AIE ha creado y realiza actividades sociales y asistenciales para apoyar a los mayores y a sus socios más desfavorecidos.

AIE ofrece a sus asociados asistencia jurídica y fiscal gratuita en la gestión de sus derechos de propiedad intelectual.

AIE vigila y trabaja en el seguimiento y estudio de la evolución legislativa en materia de propiedad intelectual para mejorar la protección legal de los artistas.

AIE organiza y celebra jornadas, cursos, talleres y seminarios de formación y actividades de reforzamiento de los derechos e intereses del colectivo artístico musical junto con otras entidades y organizaciones internacionales.

AIE elabora y propone medidas para que la protección legal de los artistas sea la más adecuada.

AIE participa en la propuesta, el seguimiento y estudio de la legislación internacional sobre propiedad intelectual en la Unión Europea, en Latinoamérica y en el seno de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI.

AIE desarrolla una intensa actividad de formación, concienciación y reivindicación de los derechos e intereses del colectivo artístico musical en foros nacionales e internacionales.

AIE colabora con otras entidades de gestión nacionales e internacionales en la mejora de la gestión, la recaudación conjunta (Oficina Conjunta de Recaudación OCR AIE-AGEDI y Ventanilla Única Digital) y la defensa de los derechos de propiedad intelectual.

ACTIVIDADES DE AIE:

GESTIÓN:

Recaudar y distribuir con justicia y equidad los derechos de propiedad intelectual de los artistas intérpretes o ejecutantes, a través de la gestión colectiva. Vigilar el cumplimiento, la implementación y el desarrollo de los derechos conforme a las leyes que amparan la gestión colectiva. Defender y desarrollar los derechos, tratados y leyes, que configuran las reglas para llevar a cabo con eficacia, transparencia y honestidad, la gestión colectiva, en el ámbito analógico y digital, en todos los territorios donde se respetan y aplican los derechos de los artistas.

ASISTENCIAL:

AIE ofrece a sus socios: seguros, ayudas económicas y otras, destinadas a la asistencia de necesidades inmediatas y delicadas de sus socios.

FORMACIÓN:

BECASAIE, Lecciones Magistrales AIE, Cursos, Talleres, Seminarios y colaboraciones con proyectos de formación externos.

PROMOCIÓN:

Ayudas para Conciertos, Festivales, Certámenes, Giras, Conferencias... Circuitos de música en directo organizados y patrocinados por AIE como: AIE nRUTa, Artistas, Jazz, Flamenco, Clásicos, Latinos, AIE De NUEVO, AIE-LIPA, AIE-Instituto Cervantes y otros...

Premios y reconocimientos a los profesionales del sector musical.

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Artistas Intérpretes o Ejecutantes, EGDPI (AIE)

AIE BARCELONA

Pza. Iberia, 4
08014 - Barcelona
Tel.: 932 920 555



Metro:
Plaça de Sants.



Autobús:
30, 56, 57, 153, 215,
N2, N7, N14.



Renfe:
Sants Estació.



AIE MADRID

Torrelara, 8
28016 - Madrid
Tel.: 917 819 850



Metro:
Pío XII (Línea 9).
Colombia (Líneas 8 y 9).



Autobús:
52, 16 Y 29



AIE SEVILLA

Avenida Blas Infante, 10
41011 - Sevilla
Tel.: 954 339 184



Metro:
Blas Infante (Línea 1).



Autobús:
C1, C2, 5, 6, 40, 41



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Departamento de Calidad de AIE - Tel.: 917 819 850 - calidad@aie.es

ATENCIÓN AL SOCIO

socios@aie.es

www.aie.es

Escanea los códigos
con tu *smartphone* para
ubicar nuestras sedes*

*Es necesaria la instalación en
tu *smartphone* de una aplicación
que lea códigos QR o BIDI



