

CARTA DE SERVICIOS



Artistas Intérpretes o Ejecutantes
Sociedad de Gestión

2015

SERVICIOS
A LOS AFILIADOS

GESTIÓN
DE LA
CALIDAD

COMPROMISOS

MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN

RECLAMACIONES

OBJETIVOS
DE AIE

ACTIVIDADES
DE AIE

aie



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 creada como Asociación en 1987 y autorizada como entidad de gestión en 1989.

AIE cuenta con más de 21.000 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 800.000 artistas intérpretes o ejecutantes, a los que hace efectivos sus derechos mediante repartos periódicos. AIE tiene suscritos, y en vigor, 77 acuerdos de reciprocidad con Sociedades de Artistas de Europa, Estados Unidos, América Latina y Asia.

El presidente de AIE es el director de orquesta y compositor Luis Cobos, quien también preside la Federación Iberolatinoamericana de Artistas Intérpretes o Ejecutantes FILAIE, integrada por la práctica totalidad de Sociedades de Artistas de América Latina, Portugal y España.

AIE es miembro del Board de SCAPR, Organización Mundial de Sociedades de Artistas, y preside su Comité de Inversión Tecnológica ITC. Luis Cobos es Presidente Emérito del Consejo de la Academia Latina de la Grabación, y presidente de The Latin Grammy Foundation.

AIE persigue la mejora continua de la eficiencia en la gestión para conseguir óptimos resultados económicos, asistenciales y promocionales para los artistas, compatibilizando la excelencia en los servicios proporcionados como entidad de gestión, y la reducción progresiva en los costes de la gestión de sus derechos.

La edición y publicación de esta Carta de Servicios es un claro ejemplo del compromiso de AIE con la calidad y con los servicios que ofrece a sus afiliados.

Afectuosamente

Luis Cobos
Músico y presidente de AIE

SERVICIOS

PRESTADOS A LOS AFILIADOS

GESTIÓN

■ SERVICIO DE APOYO AL AFILIADO

- Soporte en la tramitación y cumplimentación de la documentación para el ingreso en AIE e información en web de fechas previstas para la admisión de socios.
- Apoyo y soporte en la declaración del repertorio.
- Declaración de oficio. Envío automático y periódico a los afiliados de su participación en las actuaciones conocidas por AIE que se encuentran pendientes de declarar.
- Apoyo y soporte técnico en el uso de la oficina virtual de socios AIE.

■ SERVICIO DE INFORMACIÓN

- Gestión y resolución de las consultas y peticiones de los afiliados.
- Publicación del calendario anual de repartos, con las fechas en las que se efectuarán los mismos a lo largo del año.
- Factura de reparto detallada (años, derechos, países).

■ 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.
- Envío anual del correspondiente certificado de retenciones fiscales requerido para la cumplimentación de la Declaración sobre la Renta.

■ ASESORAMIENTO JURÍDICO

A través de la Asesoría Jurídica de AIE se atienden las consultas que puedan tener los afiliados en relación con sus derechos de propiedad intelectual y la gestión de los mismos.

■ ASESORAMIENTO FISCAL

AIE atiende las consultas que solicitan los afiliados en relación con sus rendimientos económicos derivados de los derechos gestionados por AIE.

■ SERVICIOS ONLINE

La oficina virtual de socios AIE ofrece, entre otros:

- Declaración de repertorio.
- 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.

A través de la web de AIE, se ofrece acceso, entre otros, a los siguientes documentos:

Solicitud de ingreso, consulta de prestaciones sociales, Guía de Recursos Sociales, Guía de Orientación Laboral y Guía de Salas de Música en Directo.

ASISTENCIALES Y CULTURALES

■ INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORÍA SOCIAL

AIE destina recursos a los socios en situación de precariedad, que requieren ayuda asistencial, con un servicio personalizado de evaluación y orientación. AIE destina un fondo económico para resolver las situaciones delicadas de sus socios.

■ PRESTACIONES ASISTENCIALES

AIE ofrece a sus socios prestaciones y coberturas que complementan aquellas ofrecidas por la Administración o, en su caso, las suple. Los artistas, desde su incorporación a AIE 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, Seguro privado de subsidio por enfermedad, 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.

■ 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.



COMPROMISOS

ADQUIRIDOS CON LOS AFILIADOS



GESTIÓN

■ SOLICITUD DE ADMISIÓN

Inicio de comprobación de la documentación aportada para tramitar la admisión y envío de acuse recibo, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

■ DECLARACIÓN DE REPERTORIO

Grabación del repertorio en un plazo máximo de 30 días naturales desde su recepción (15 días naturales vía online).

■ PETICIONES DE AFILIADOS

Gestión de las peticiones (cambios de datos personales, claves de internet, certificado de retenciones, tarjeta de asistencia en viaje y listados de repertorio) en un plazo máximo de 5 días hábiles.

■ CALENDARIO ANUAL DE REPARTOS

Publicación en la oficina virtual de socios, 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.

■ ASESORAMIENTO JURÍDICO

Respuesta a consultas jurídicas sobre propiedad intelectual y sobre la gestión de los derechos de los artistas, en un plazo máximo de 5 días hábiles, una vez recepcionada toda la información y documentación enviada por parte del afiliado.

■ ASESORAMIENTO FISCAL

Respuesta a consultas fiscales en un plazo máximo de 5 días hábiles, una vez recepcionada toda la información y documentación enviada por parte del socio.

EN SERVICIOS ASISTENCIALES Y CULTURALES

■ AYUDAS ASISTENCIALES

Contestación a las solicitudes de ayudas 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 resolución 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

Cumplir con el calendario anual de selección en los distintos programas de promoción de la música publicados en la web.

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.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

INDICADORES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS AFILIADOS

GESTIÓN

- Porcentaje de acuses de recibo de solicitud de admisión tramitados en plazo.
- Porcentaje de declaraciones de repertorio tramitadas en plazo.
- Porcentaje de peticiones de afiliados (cambios de datos personales, claves de internet, certificado de retenciones, tarjeta de asistencia en viaje y listados de repertorio) tramitadas 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. ^(*)
- Porcentaje de consultas jurídicas contestadas en plazo.
- Porcentaje de consultas fiscales contestadas en plazo.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

AIE realiza mediciones sistemáticas de los niveles de calidad percibida por el afiliado, analiza los resultados, la evolución y actúa para mejorar la calidad de los servicios que ofrece. Se realizan informes trimestrales y resumen anual de satisfacción de los afiliados en los distintos servicios prestados.

ASISTENCIAL Y CULTURAL

- Porcentaje de solicitudes de ayudas 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 de las fechas establecidas en los calendarios de los distintos programas de promoción de la música publicados en web (reuniones de los Comités de Selección). ^(*)

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.

(*) 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:

- (1) 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.
- (2) Hasta 15 días naturales, 95%; de 16 a 30 días naturales, 90%; de 31 a 45 días naturales, 70%; de 45 a 60 días naturales, 55%; de 60 a 75 días naturales, 30%; más de 75 días naturales, 0%.

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 afiliado 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE nº 298, de 14-12-1999, pág. 43088-43099).
- Estatutos AIE vigentes.

OBJETIVOS DE AIE:

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

AIE establece acuerdos de colaboración con los usuarios de la música, para regularizar la remuneración por el uso, la explotación comercial y la difusión en público de las grabaciones musicales y audiovisuales. Entre otros: emisoras de televisión, emisoras de radio, establecimientos abiertos al público (bares, discotecas, gimnasios, negocios diversos...), medios de transporte (aviones, trenes y autobuses) y otros.

AIE distribuye periódicamente la recaudación entre los artistas mediante repartos equitativos, en proporción al uso y utilización de las interpretaciones musicales.

AIE asesora a sus socios sobre sus derechos económicos.

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

AIE defiende los derechos morales de los artistas intérpretes o ejecutantes.

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

AIE ofrece a sus asociados apoyo jurídico y fiscal 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 y de los derechos objeto de gestión por la Entidad.

AIE organiza y celebra jornadas y seminarios de formación sobre derechos de propiedad intelectual y su gestión.

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 (Órgano Conjunto de Recaudación OCR AIE-AGEDI) y la defensa de los derechos de propiedad intelectual.

ACTIVIDADES DE AIE:

GESTIÓN:

Recaudar y distribuir los derechos de propiedad intelectual de los artistas intérpretes o ejecutantes, a través de la gestión colectiva. La vigilancia, cumplimiento, implementación y 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 la gestión colectiva, en el ámbito nacional e internacional.

ASISTENCIALES:

Seguros y ayudas médicas, económicas y otras, destinadas a la asistencia de necesidades inmediatas y delicadas de sus socios.

DE FORMACIÓN:

BECASAIE, Lecciones Magistrales AIE, Cursos, Talleres, Seminarios y colaboraciones externas.

DE PROMOCIÓN:

Conciertos, Festivales, Certámenes, Programas AIE n RUTa, Premios a los profesionales del sector musical, etc.

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

Sociedad de Artistas Interpretes o Ejecutantes AIE

AIE BARCELONA

Pza. Iberia, 4
08014 - Barcelona
Tel.: 93 292 05 55
Fax: 93 292 14 59



Metro:
Plaça de Sants.



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



Renfe:
Sants Estació.



AIE MADRID

Torrelara, 8
28016 - Madrid
Tel.: 91 781 98 50
Fax: 91 781 95 50



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



Autobús:
52, 16 Y 29



AIE SEVILLA

Avenida Blas Infante, 10
41011 - Sevilla
Tel.: 95 433 91 84
Fax: 95 434 35 05



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

**SERVICIOS
A LOS AFILIADOS**

**GESTIÓN
DE LA
CALIDAD**

COMPROMISOS

**MEDIDAS DE
SUBSANACIÓN**

RECLAMACIONES

**OBJETIVOS
DE AIE**

**ACTIVIDADES
DE AIE**

aie



