

# GRADO CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS 2023 a 1 de enero de 2024

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 y la reducción progresiva en los costes de la gestión de sus derechos.

En aras de seguir trabajando en esa eficiencia, AIE actualizó en 2023 los servicios y compromisos reflejados en la Carta de Servicios para garantizar la buena gestión económica, jurídica y social, y se fijaron nuevos plazos, fechas y detalles sobre los derechos que los socios tienen con respecto a su entidad de gestión. Entre los compromisos con la transparencia se incluye la rendición de cuentas anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la mencionada Carta de Servicios.

En 2023, AIE ha prestado 18.880 servicios a los socios sobre los que se había adquirido compromiso de plazo en la Carta de Servicios y se han realizado con un cumplimiento del 99,97%.

Se han producido cinco incumplimientos, es decir, un 0,03% del total, asociados al plazo de respuesta de consultas. Todos ellos han sido analizados en detalle y se consideran incidencias puntuales que no han necesitado acciones correctivas.

Esta Carta es un claro ejemplo de la importancia que AIE da a la calidad y a los servicios que ofrece a sus afiliados.

SERVICIOS GESTIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	INDICADOR	TOTAL	CUMPLEN	INCUMPLEN	% RESULTADO	COMENTARIOS
<b>ADMISIÓN</b>	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.	CS031	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de calendario de admisiones en la web de AIE.	1	1	0	<b>100%</b>	
		manual	Grado de cumplimiento de los tiempos establecidos para la admisión de nuevos socios.	4	4	0	<b>100%</b>	
<b>DECLARACIÓN DE REPERTORIO</b>	Grabación del repertorio, que tenga información de uso, en un plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción.	CS023	Porcentaje de declaraciones de repertorio tramitadas en plazo.	10.663	10.663	0	<b>100%</b>	
<b>PETICIONES DE AFILIADOS</b>	Gestión de las peticiones (cambios de datos personales <sup>1</sup> , certificado de retenciones, coberturas de asistencia en viaje y listados de repertorio) en un plazo máximo de 5 días hábiles.	CS010	Porcentaje de peticiones de afiliados tramitadas en plazo.	7.159	7.159	0	<b>100%</b>	
	Gestión de las consultas generales de los titulares de derechos realizadas a través de la Oficina Virtual en un plazo máximo de 5 días hábiles.	CS012	Porcentaje de consultas generales realizadas a través de la Oficina Virtual tramitadas en plazo.	412	407	5	<b>98,79%</b>	Cinco incumplimientos en el plazo de respuesta de consultas generales realizadas a través de la Oficina Virtual.
	Gestión de las consultas al Fondo Asistencial y Cultural de AIE realizadas a través de la Oficina Virtual en un plazo máximo de 5 días hábiles.	CS080	Porcentaje de consultas al Fondo Asistencial y Cultural de AIE realizadas a través de la Oficina Virtual tramitadas en plazo.	110	110	0	<b>100%</b>	
<b>ASESORAMIENTO JURÍDICO</b>	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.	CS050	Porcentaje de consultas jurídicas contestadas en plazo.	73	73	0	<b>100%</b>	
<b>ASESORAMIENTO FISCAL</b>	Respuesta a consultas fiscales en un plazo máximo de 5 días hábiles.	CS060	Porcentaje de consultas fiscales contestadas en plazo.	87	87	0	<b>100%</b>	
<b>CALENDARIO ANUAL DE REPARTOS</b>	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.	CS040	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de calendario de repartos anuales en la web de AIE.	1	1	0	<b>100%</b>	
		manual	Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para los repartos en el calendario anual publicado en la web de AIE.	4	4	0	<b>100%</b>	
<b>REPARTO DE DERECHOS</b>	Reparto de derechos en un periodo máximo de 12 meses desde el cierre de año en el que se han recaudado las cantidades.	manual	Grado de cumplimiento de los tiempos establecidos para el reparto de derechos desde el cierre del ejercicio en el que han sido recaudados.	4	4	0	<b>100%</b>	
	Informe de los ingresos del socio, detallados por actuación para cada liquidación, disponible para descargar en la Oficina Virtual tras cada reparto.	manual	Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para el acceso al informe de los ingresos del socio tras cada reparto en la Oficina Virtual.	4	4	0	<b>100%</b>	
	Cuadro de mando con información analítica de los ingresos del socio y distintos niveles de agregación actualizado en la Oficina Virtual tras cada reparto.	manual	Grado de cumplimiento de las fechas establecidas de actualización del cuadro de mando del socio tras cada reparto en la Oficina Virtual.	4	4	0	<b>100%</b>	
<b>CERTIFICADO DE RETENCIONES</b>	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.	manual	Grado de cumplimiento del plazo establecido para el acceso al certificado de retenciones a través de la Oficina Virtual.	1	1	0	<b>100%</b>	
<b>PRESUPUESTOS</b>	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.	manual	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.	1	1	0	<b>100%</b>	

SERVICIOS ASISTENCIALES Y CULTURALES	COMPROMISO	INDICADOR	INDICADOR	TOTAL	CUMPLEN	INCUMPLEN	% RESULTADO	COMENTARIOS
<b>AYUDAS ASISTENCIALES</b>	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.	CS090	Porcentaje de solicitudes de ayudas asistenciales contestadas en plazo.	176	176	0	<b>100%</b>	
<b>FORMACIÓN MUSICAL</b>	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.	CS100	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación del calendario de BECASAIE.	1	1	0	<b>100%</b>	
	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.	CS103	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de la lista de beneficiarios de las distintas BECASAIE.	1	1	0	<b>100%</b>	
<b>PROMOCIÓN DE LA MÚSICA</b>	Cumplir con el calendario anual de selección en los distintos programas de promoción de la música publicados en la web.	manual	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación del calendario anual de selección en los diferentes programas de promoción de la música.	1	1	0	<b>100%</b>	
		CS110, CS111, CS112, CS113, CS114	Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para la selección en los diferentes programas de promoción de la música.	5	5	0	<b>100%</b>	

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS	TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	INDICADOR	INDICADOR	TOTAL	CUMPLEN	INCUMPLEN	% RESULTADO	COMENTARIOS
<b>RECLAMACIONES</b>	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.	CS120	Porcentaje de acuses de recibo de las reclamaciones contestados en plazo.	77	77	0	<b>100%</b>	
	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.	CS121	Porcentaje de resoluciones de las reclamaciones contestadas en plazo.	75	75	0	<b>100%</b>	
<b>QUEJAS</b>	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.	CS130	Porcentaje de acuses de recibo de las quejas contestados en plazo.	6	6	0	<b>100%</b>	
	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.	CS131	Porcentaje de resoluciones de las quejas contestadas en plazo.	6	6	0	<b>100%</b>	
<b>SUGERENCIAS</b>	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.	CS140	Porcentaje de acuses de recibo de las sugerencias contestados en plazo.	4	4	0	<b>100%</b>	
				<b>18.880</b>	<b>18.875</b>	<b>5</b>	<b>99,97%</b>	

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

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

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.

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](http://www.aie.es)