

# GRADO CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS 2019 a 1 de enero de 2020

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 editó y publicó la Carta de Servicios que refleja una serie de compromisos de buena gestión económica, jurídica y social, fijando plazos, fechas y detalles sobre los derechos que los socios tienen con respecto a su entidad de gestión. Esta Carta es un claro ejemplo de la importancia que AIE da a la calidad y a los servicios que ofrece a sus afiliados.

Nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas incluye la difusión anual del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de AIE. En 2019 los resultados son muy satisfactorios. AIE ha prestado 16.547 servicios sobre los que se había comprometido y se han producido 3 incumplimientos en peticiones de cambios de datos personales, 1 sobre un servicio de Asesoría Fiscal y 1 acuse de recibo de reclamación y la gestión de otra de ellas, que se excede en un día su finalización.

Todas ellas son incidencias menores que han sido analizadas en detalle. La relativa a Asesoría Fiscal se debió a un problema informático y no afectó a otras solicitudes. El resto fueron incidencias puntuales que no han necesitado acciones correctivas.

El calendario de repartos se cumplió en las fechas previstas y según los compromisos adquiridos. Aclarar a nuestros socios, que en el reparto de noviembre quedó pendiente de incluir la cantidad recibida de SoundExchange (EEUU) por estar pendiente de resolver en ese momento una consulta sobre fiscalidad con la agencia tributaria de EEUU, IRS, al ser AIE Qualified Intermediary para la mencionada agencia. Una vez aclarada la consulta, se procedió a repartir esa cantidad entre los socios el 23 de diciembre de 2019.

SERVICIOS GESTIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	INDICADOR	TOTAL	CUMPLEN	INCUMPLEN	% RESULTADO	COMENTARIOS
SOLICITUD DE ADMISIÓN	Inicio de comprobación de la documentación aportada para tramitar la admisión y envío de acuse recibo, en un <b>plazo máximo de 5 días hábiles</b> .	CS030	Porcentaje de acuses de recibo de solicitud de admisión tramitados en plazo	1.174	1.174	0	100%	
		CS031	Publicación en web fechas previstas admisiones durante el año	1	1	0	100%	
DECLARACIÓN DE REPERTORIO	Grabación del repertorio en un <b>plazo máximo de 30 días naturales desde su recepción (15 días naturales vía online)</b> .	CS020	Porcentaje de declaraciones de repertorio tramitadas en plazo (repertorio manual en menos de 30 días)	7	7	0	100%	
		CS021	Porcentaje de declaraciones de repertorio tramitadas en plazo (repertorio online en menos de 15 días)	13.300	13.300	0	100%	
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 <b>plazo máximo de 5 días hábiles</b> .	CS010	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.	1.574	1.571	3	99,81%	Tres incumplimientos en la gestión de cambio de datos personales.
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.	CS040	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de calendario de repartos anuales en la web de AIE. (*1)	1	1	0	100%	
		manual	Grado de cumplimiento de las fechas establecidas para los repartos en el calendario anual publicado en la web de AIE. (*1)	1	1	0	100%	
REPARTO DE DERECHOS	Reparto de derechos en un periodo <b>máximo de 12 meses</b> 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. (*2)	1	1	0	100%	
ASESORAMIENTO JURÍDICO	Respuesta a consultas jurídicas sobre propiedad intelectual y sobre la gestión de los derechos de los artistas, en un <b>plazo máximo de 5 días hábiles</b> , una vez recepcionada toda la información y documentación enviada por parte del afiliado.	CS050	Porcentaje de consultas jurídicas contestadas en plazo.	78	78	0	100%	
ASESORAMIENTO FISCAL	Respuesta a consultas fiscales en un <b>plazo máximo de 5 días hábiles</b> , una vez recepcionada toda la información y documentación enviada por parte del socio.	CS060	Porcentaje de consultas fiscales contestadas en plazo.	83	82	1	100%	Un incumplimiento en la gestión de Asesoría Fiscal

SERVICIOS ASISTENCIALES Y CULTURALES	COMPROMISO	INDICADOR	INDICADOR	TOTAL	CUMPLEN	INCUMPLEN	% RESULTADO	COMENTARIOS
AYUDAS ASISTENCIALES	Contestación a las solicitudes de ayudas asistenciales en un <b>plazo máximo de 5 días hábiles</b> desde su resolución por el Órgano de Gobierno competente que las haya tramitado.	CS090	Porcentaje de solicitudes de ayudas asistenciales contestadas en plazo.	211	211	0	100%	
FORMACIÓN MUSICAL	Publicación en la web de AIE del calendario anual del proceso de becas en el <b>plazo máximo de 15 días naturales</b> siguientes a su resolución por el Órgano de Gobierno competente.  Publicación de la lista de beneficiarios de las distintas BECASAIE en el <b>plazo máximo de 15 días naturales</b> siguientes a su resolución por el Órgano de Gobierno competente.	manual	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación del calendario de BECASAIE. (*2)	1	1	0	100%	
		CS100, CS101, CS102	Grado de cumplimiento del calendario de BECASAIE	3	3	0	100%	
		CS103	Grado de cumplimiento del plazo establecido para la publicación de la lista de beneficiarios de las distintas BECASAIE. (*2)	1	1	0	100%	
PROMOCIÓN DE LA MÚSICA	Cumplir con el calendario anual de selección en los distintos programas de promoción de la música publicados en la web.	CS110, CS111, CS112, CS113, CS114	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). (*2)	5	5	0	100%	

RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS (**)	TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	INDICADOR	INDICADOR	TOTAL	CUMPLEN	INCUMPLEN	% RESULTADO	COMENTARIOS
RECLAMACIONES	<b>Acuse de recibo de las reclamaciones.</b> Se enviará acuse de recibo de la reclamación en el <b>plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción</b> .  <b>Resolución de las reclamaciones.</b> Una vez recibida la reclamación, y en su caso su documentación anexa, tendrá una resolución en un <b>máximo de 30 días naturales</b> , 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.	CS120	Porcentaje de acuses de recibo de las reclamaciones contestados en plazo.	53	52	1	98,11%	Un incumplimiento en el envío de acuse de recibo de una reclamación
		CS121	Porcentaje de resoluciones de las reclamaciones contestadas en plazo.	39	38	1	97,44%	Un incumplimiento en la gestión de una reclamación (se excede un día del plazo establecido)
QUEJAS	<b>Acuse de recibo de las quejas.</b> Se enviará acuse de recibo de la queja en el <b>plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción</b> .  <b>Resolución de las quejas.</b> Una vez recibida la queja y en su caso la documentación anexa tendrá una contestación en un <b>máximo de 30 días naturales</b> .	CS130	Porcentaje de acuses de recibo de las quejas contestados en plazo.	4	4	0	100%	
		CS131	Porcentaje de resoluciones de las quejas contestadas en plazo.	3	3	0	100%	
SUGERENCIAS	<b>Acuse de recibo de las sugerencias.</b> Se enviará acuse de recibo de la sugerencia en el <b>plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción</b> .	CS140	Porcentaje de acuses de recibo de las sugerencias contestados en plazo.	7	7	0	100%	

(\*) 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 de 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 46 a 60 días naturales, 55%; de 61 a 75 días naturales, 30%; más de 75 días naturales, 0%.

(\*\*) Cualquier afiliado puede dirigirse a AIE para expresar 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).