

Carta de Servicios: Dominios “.es”

2026 - 2029



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
1.1 <i>Datos identificativos y fines del órgano.....</i>	3
1.2 <i>Relación de servicios prestados.....</i>	3
1.3 <i>Derechos concretos de los usuarios en relación a los servicios.....</i>	4
1.4 <i>Formas de colaboración/participación de organismos usuarios.....</i>	5
1.5 <i>Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios.....</i>	5
1.6 <i>Formas de presentación de quejas y sugerencias.....</i>	6
2. VALORES AÑADIDOS	8
2.1 <i>IPv6</i>	8
2.2 <i>DNSSEC.....</i>	8
2.3 <i>Antiphishing.....</i>	8
2.4 <i>Caracteres multilingües (Dominios IDN)</i>	9
2.5 <i>Reutilización de la Información del Sector Público (RISP)</i>	9
2.6 <i>El WHOIS puerto 43.....</i>	10
3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	11
3.1 <i>Niveles de calidad que se ofrecen</i>	11
3.2 <i>Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.....</i>	11
3.3 <i>Sistemas de aseguramiento y otras medidas</i>	12
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	13
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	14
5.1 <i>Direcciones telefónicas, telemáticas y postales.....</i>	14
5.2 <i>Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta.....</i>	14
5.3 <i>Medios de acceso y transporte</i>	14

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines del órgano

Red.es es una Entidad Pública Empresarial adscrita al Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.

Red.es fomenta y desarrolla la Agenda Digital. Asimismo, gestiona, en coordinación con otras Administraciones Públicas y Organismos Públicos estatales, autonómicos y locales, diversos programas de desarrollo de la sociedad de la información.

Las funciones de Red.es aparecen legalmente atribuidas en la Disposición Adicional Decimosexta de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, la cual le otorga, entre otras funciones, la de la gestión del Registro de Nombres de Dominio bajo el código de país correspondiente a España (.es)

1.2 Relación de servicios prestados

La función de autoridad y asignación que ejerce Red.es consiste en la gestión del Registro de nombres de dominio, que incluye la implantación, mantenimiento y operación de los sistemas de información, de las aplicaciones informáticas y de las bases de datos necesarias para el funcionamiento del sistema de nombres de dominio de Internet, bajo el código del país correspondiente a España («.es»).

La gestión del Registro se efectuará en función del interés general, asegurando su seguridad, y con arreglo a los principios de calidad, eficacia, fiabilidad y accesibilidad.

A través del servicio de Dominios, los usuarios podrán solicitar:

- Alta, renovación, baja, cancelación y transmisión de nombres de Dominio.
- Modificación de datos de Dominio.
- Procedimiento extrajudicial de conflictos.
- Atención telefónica y por correo electrónico para consultas, peticiones e incidencias.

- **Qué se puede solicitar:**

Dominios que se asignan de forma automática:

- ".es", para identificar tu nombre, tu empresa, tu organismo... en Internet. Ejemplos: loquequiera.es, minombre.es, miempresa.es miorganismo.es
- ".com.es" para cualquier tipo de actividad a un precio muy reducido, por ejemplo: concierto.com.es

- ".nom.es" para tu nombre, por ejemplo: martaperez.nom.es
- ".org.es" para tu organización, por ejemplo: caritas.org.es

Dominios que requieren verificación previa:

- ".edu.es" si es una organización educativa, oficialmente reconocida, por ejemplo: colegioxxx.edu.es
 - ".gob.es" reservado a Organismos Públicos e Instituciones gubernamentales, por ejemplo: ministerioxxx.gob.es
- **Cómo se solicita:**
 - A través de un Agente Registrador:
(<https://www.dominios.es/es/agentes-registradores/nuestros-agentes-registradores>)
 - Directamente en Dominios ".es":
(<https://www.nic.es/sgnd/login.action>).
 - **Quién puede solicitar:** desde cualquier parte del mundo se pueden solicitar los dominios ".es", siempre y cuando se mantengan vínculos con España:
 - Las personas físicas o jurídicas y las entidades sin personalidad que mantengan vínculos con España pueden solicitar cualquier dominio ".es" y/o ".com.es".
 - Podrán solicitar los dominios ".nom.es" las personas físicas que mantengan vínculos con España.
 - Las entidades, instituciones o colectivos con o sin personalidad jurídica y sin ánimo de lucro que mantengan vínculos con España podrán registrar los dominios ".org.es".
 - Los dominios ".gob.es" y ".edu.es" pueden ser solicitados por Organismos Públicos y Entidades e Instituciones relacionadas con la enseñanza o la investigación en España, respectivamente.

1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

- Solicitar y recibir información clara sobre el servicio de Dominios.es.
- Recibir una atención adecuada, eficiente y eficaz por parte del personal que presta el servicio de Dominios.
- Acceder electrónicamente a los servicios públicos (que incluye el servicio de Dominios), de acuerdo a la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Acceder electrónicamente al servicio de Dominios de forma segura.
- Comunicar cualquier solicitud, incidencia, queja, incumplimiento y sugerencia con respecto al servicio de Dominios, y recibir una respuesta y solución dentro de los niveles de calidad comprometidos.

Todos aquellos recogidos en el artículo 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que no hayan sido descritos en los puntos anteriores.

1.4 Formas de colaboración/participación de organismos usuarios

Los usuarios del servicio de Dominios podrán realizar consultas sobre cualquier aspecto del servicio y expresar su opinión como forma de colaborar y/o participar en la mejora del mismo, vía el Centro de Atención al Usuario (CAU), a través de los siguientes canales/medios:

- Formulario de contacto: <https://www.dominios.es/es/informacion-de-interes/contacto>
- Teléfono: 900 903 585 / 912 750 615 (en horario de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 79 16.

1.5 Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios

1. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. Orden Ministerial ITC/1542/2005, de 19 de mayo, por la que se aprueba el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet bajo el Código correspondiente a España ".es".

(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#plan>).

3. Instrucción del Director General de la Entidad Pública Empresarial Red.es, por la que se establecen las tarifas por asignación, renovación y otras operaciones registrales del recurso limitado de nombres de Dominio bajo el código del país correspondiente a España ".es".

(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-tarifas-aplicables>).

4. Instrucción del Director General de Red.es, de 2 de enero de 2010, por la que se desarrollan los procedimientos aplicables a la asignación y a las demás operaciones asociadas al registro de nombres de Dominio bajo el ".es".

(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-red>).

5. Instrucción del Director General de la entidad pública empresarial Red.es por la que establece el procedimiento de reasignación para nombres de Dominio de excepcional interés general.

(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-reasignacion-interes-general>).

6. Instrucción del Procedimiento de Cancelación Especial por depuración de la base de datos.

- (<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-red-depuracion-base-datos>).
7. Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones:
- Artículos 19 y 20, y Anexo II sobre definiciones de "nombre " y "dirección".
 - Disposición Adicional Decimosexta (La entidad pública empresarial Red.es).
- (<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).
8. Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico:
- Disposición Adicional Sexta (Sistemas de asignación de nombres de Dominio bajo el ".es").
 - Disposición Adicional Octava (Colaboración de los Registros de nombres de dominio establecidos en España en la lucha contra actividades ilícitas).
 - Disposición Adicional Novena (Gestión de incidentes de ciberseguridad que afecten a la red de Internet).
- (<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).
9. Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, para el ámbito del sector público estatal, establece la obligación de los órganos de la Administración General del Estado y de los demás organismos y entidades a los que hace referencia la citada norma, de aprobar "[...] un plan propio de medidas de impulso de la reutilización de la información del sector público, por medios electrónicos, dentro de su ámbito de competencias".
- (<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#risp>).
10. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

1.6 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios del servicio de Dominios podrán presentar sus quejas y sugerencias respecto al servicio, a través del Centro de Atención al Usuario (CAU), gestionado por Red.es:

- Formulario de contacto: <https://www.dominios.es/es/informacion-de-interes/contacto>.
- Teléfono: 900 903 585 / 912 750 615 (en horario de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 79 16.

Las mismas serán registradas y gestionadas a través de una herramienta informática etiquetado que permite un control eficiente para el seguimiento y la resolución de éstas.

Además, la sede electrónica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/>, permite interactuar telemáticamente con la entidad para la presentación de escritos, solicitudes, incidencias, quejas, sugerencias y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos especificados en su resolución de creación y publicados en dicha página, que incluye el servicio de Dominios, así como la dirección del formulario de contacto: <https://sede.red.gob.es/accesibilidad/formulario-de-contacto>.

2. VALORES AÑADIDOS

El Registro Oficial del ".es" ha implementado una serie de tecnologías y procedimientos adicionales que redundan en la mejora de la calidad del servicio.

El objetivo es satisfacer las exigencias de los ciudadanos en materia de seguridad, conectividad, lucha contra el fraude, identidad digital, comercio electrónico, etc. Estos valores añadidos permiten al ".es" posicionarse como un Dominio avanzado y muy comprometido con las necesidades de sus usuarios.

2.1 IPv6

IPv6 corresponde a la versión 6 del Protocolo de Internet, y es el sucesor del IPv4. Se trata de un protocolo bastante mejorado y con ventajas sustanciales sobre IPv4. Además, viene a solventar el problema del agotamiento de las direcciones IPv4, dado el crecimiento de la Red, como consecuencia incremento de usuarios y dispositivos (teléfonos móviles, portátiles, ordenadores, etc.) y el tipo de conectividad dado que se requiere que estén permanentemente conectados. Se espera que tanto IPv4 e IPv6 operen y coexistan, de forma simultánea, durante algunos años, si bien en el largo plazo IPv6 reemplazará a IPv4.

2.2 DNSSEC

DNSSEC es un conjunto de extensiones de seguridad que utiliza cifrado asimétrico desarrollado para el servicio de DNS, que aporta los siguientes beneficios:

- Autenticar el origen de los datos de un servidor DNS.
- Mantener la integridad de los datos entre servidores DNS.
- Denegación de existencia autenticada.

2.3 Antiphishing

Con el objeto de actuar contra el fraude electrónico que se produzca en nombres de dominio bajo el ".es", la entidad pública empresarial Red.es colabora con el INCIBE, el CCN-CNI (Centro Criptológico Nacional – Centro Nacional de Inteligencia) y la Secretaría de Estado de Seguridad de España (órgano superior del Ministerio del Interior) y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Organismos que prestan atención a todos los tipos de fraude electrónico.

2.4 Caracteres multilingües (Dominios IDN)

Se entienden por caracteres multilingües, aquellos que forman parte de las distintas lenguas españolas y que no se encuentran incluidos en el alfabeto anglosajón.

Los caracteres multilingües permitidos conforman un total de 13 y se detallan a continuación:

- á à
- é è
- í ï
- ó ò
- ú ü
- ñ
- ç
- |·|

2.5 Reutilización de la Información del Sector Público (RISP)

El Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, para el ámbito del sector público estatal, establece la obligación de los órganos de la Administración General del Estado y de los demás organismos y entidades a los que hace referencia la citada norma, de aprobar "[...] un plan propio de medidas de impulso de la reutilización de la información del sector público, por medios electrónicos, dentro de su ámbito de competencias".

La iniciativa Datos abiertos en Red.es se rige por dicho Plan de medidas de Impulso de la Reutilización, siendo Datos abiertos una filosofía y práctica que persigue que determinados datos públicos estén disponibles de forma libre a todo el mundo, sin restricciones de copyright, patentes u otros mecanismos de control. Los datos se publican en bruto (sin procesar) y en formatos conocidos que faciliten la reutilización.

En el marco que aplica a Dominios.es, se ofrece la descarga de un fichero de texto con el listado de los nombres de Dominios activos ".es". Además, para aquellos casos en los que el titular sea persona jurídica, se incluyen el nombre del titular y su NIF. La actualización de este fichero se hará con carácter mensual. El acceso a los mismos será previa solicitud y su uso vendrá regulado de acuerdo a las actuaciones que se definen en la resolución.

2.6 El WHOIS puerto 43

Es un servicio de whois, al que para acceder hay que darse de alta en <https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/valores-anadidos#whois> de Dominios “.es”, al que se puede acceder a través del puerto 43.

Se podrán realizar consultas a Dominios de segundo y tercer nivel, incluyendo aquellos que tienen caracteres IDN.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

3.1 Niveles de calidad que se ofrecen

Los parámetros de calidad y los niveles comprometidos por Red.es para el servicio de Dominios.es son los siguientes:

- El 100% de las tramitaciones de alta y renovación de nombres de Dominio están automatizadas.
- El 100% de las tramitaciones de baja, cancelación, transferencia, transmisión de nombres de Dominio y modificación de datos están automatizadas.
- El 100% de los casos que se presenten a través del procedimiento extrajudicial de conflictos están automatizados.
- El 100% de los correos electrónicos recibidos, serán respondidos en los 15 minutos siguientes a su entrada.

Para este último compromiso, se tiene en cuenta el horario de prestación del servicio (de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h).

3.2 Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

Los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad del servicio de Dominios.es están orientados a cumplir los niveles/compromisos de calidad antes indicados, y que serán calculados mensualmente, son los siguientes:

- Porcentaje de tramitaciones de alta y renovación de nombres de Dominio realizados automáticamente a través de los Agentes Registradores y, una vez comprobado el pago, directamente con el Registro.
- Porcentaje de tramitaciones de baja, cancelación, transferencia, transmisión de nombres de Dominio y modificación de datos realizadas automáticamente.
- Porcentaje de los casos presentados a través del procedimiento extrajudicial de conflictos realizados automáticamente.
- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que han sido respondidos en los 15 minutos siguientes a su entrada.

3.3 Sistemas de aseguramiento y otras medidas

Red.es ejerce sus funciones cumpliendo la normativa vigente, lo que garantiza el respeto al principio de igualdad de género. Igualmente se extremará la atención a las personas discapacitadas.

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, se promueve el ahorro energético y la tramitación electrónica en todos los procedimientos.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios, Red.es tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN: ISO 9001:2015 enfocado al mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, a través de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales en vigor, que incluye el servicio de Dominios.es, y que está certificado.

Además, Red.es tiene implantando un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que cumple con los requisitos de la Norma UNE ISO/IEC 27001:2023 y el Esquema Nacional de Seguridad regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y su modificación por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, con el objeto de lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva de la seguridad de la información y garantizar la seguridad de las sedes y los registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Dicho SGSI también está certificado.

Semestralmente, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio para medir el nivel de satisfacción con el mismo y tomar acciones de mejora en caso necesario.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que haya un incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones a la unidad responsable de la carta (Dirección de Infraestructuras, Sistemas y Dominios) indicando el compromiso que se considera no cumplido y/o a través del CAU, por los medios de comunicación antes indicados, que lo escalará a la Dirección de Infraestructuras, Sistemas y Dominios, quien se encargará de indicar al usuario reclamante las medidas a aplicar, si se verifica el mismo, para que no vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.

Finalmente, la Dirección de Infraestructuras, Sistemas y Dominios comunicará al usuario reclamante en el plazo máximo de un mes, las medidas que serán adoptadas para subsanar el incumplimiento.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

5.1 Direcciones telefónicas, telemáticas y postales

- **Dirección postal:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno s/n, 28020 Madrid.
- **Página web de la entidad:** www.red.es.
- **Formulario de contacto:** <https://www.dominios.es/es/informacion-de-interes/contacto>.
- **Teléfonos:** 900 903 585 / 912 750 615
- **Página web de Dominios “.es”:** <http://www.dominios.es>.
- **Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

5.2 Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

El encargado de la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es la Dirección de Infraestructuras, Sistemas y Dominios, la cual tiene el siguiente formulario de contacto: <https://www.dominios.es/es/informacion-de-interes/contacto>.

Asimismo, también podrá ser contactado en la dirección postal detallada en el apartado 5.1.

5.3 Medios de acceso y transporte

Las oficinas de Red.es están ubicadas en el Edificio Bronce, que se encuentra en la Plaza Manuel Gómez Moreno s/n de Madrid. Esta plaza está situada muy cerca de la estación de metro y de tren de Cercanías: “Nuevos Ministerios”, y la forma más recomendable para acceder a ellas es a través de la calle Orense.



Mapa de ubicación de las oficinas de Red.es

A la parada de metro "Nuevos Ministerios", se puede llegar a través de las líneas 6, 8 (línea directa desde el aeropuerto) y 10. La entrada a la plaza está a escasos metros de la boca de metro de la calle Orense. Habría que subir la calle en dirección a la Avenida del General Perón y girar en el número 4 para acceder a la plaza. Para acceder en tren de Cercanías, la parada más cercana es "Nuevos Ministerios".

También se puede llegar a Nuevos Ministerios en autobús a través de las líneas 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 y Circular.

¿Cómo llegar desde el aeropuerto?: Las oficinas de Red.es se encuentran a una distancia aproximada de 15/20 Kms. del aeropuerto. La opción más recomendable es el metro. En la línea 8 se puede llegar directamente a Nuevos Ministerios en un trayecto aproximado de 15 minutos. Otra opción es utilizar el servicio de taxi. El recorrido, desde el aeropuerto, tiene una duración aproximada de 25 minutos.