

## Carta de Servicios: Dominios “.es”

Periodo de vigencia: 2017 - 2020



## ÍNDICE

<b>1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL</b>	<b>3</b>
1.1 Datos identificativos y fines del órgano	3
1.2 Relación de servicios prestados	3
1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación a los servicios	4
1.4 Formas de colaboración/participación de organismos usuarios	5
1.5 Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios	5
1.6 Formas de presentación de quejas y sugerencias	7
<b>2. VALORES AÑADIDOS</b>	<b>8</b>
2.1 IPv6	8
2.2 DNSSEC	8
2.3 Antiphishing	8
2.4 Caracteres multilingües (Dominios IDN)	9
2.5 Reutilización de la Información del Sector Público (RISP)	9
2.6 El WHOIS puerto 43	10
<b>3. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS</b>	<b>11</b>
3.1 Niveles de calidad que se ofrecen	11
3.2 Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	11
3.3 Sistemas de aseguramiento y otras medidas	12
<b>4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>14</b>
5.1 Direcciones telefónicas, telemáticas y postales	14
5.2 Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta	14
5.3 Medios de acceso y transporte	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 de Energía, Turismo y Agenda Digital encargada de consolidar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. La misión de la entidad es ejecutar proyectos TIC de acuerdo con las prioridades estratégicas de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, y en colaboración con las Comunidades Autónomas, entidades locales y el sector privado.

Asimismo, la disposición adicional decimosexta de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones atribuye a la entidad pública empresarial Red.es 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 equipos, aplicaciones 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: (<http://www.dominios.es/dominios/es/agentes-registradores>).
- Directamente en Dominios ".es" (<https://www.nic.es/sgnd/login.action?tipoContactoElegido=1&nivelDominio=2>).

- **Quién puede solicitar:** desde cualquier parte del mundo se puede solicitar los dominios ".es", siempre y cuando se mantenga 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 a 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:

- Correo electrónico: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es)
- Teléfono: 902 010 755 (en horario de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 7916.

## **1.5 Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios**

1. Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
2. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. 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".

(<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/normativa/plan-de-dominios>).

4. 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".

(<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/normativa/instruccion-por-la-que-se-establecen-las-tarifas>).

5. 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".

- (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/normativa/instruccion-procedimientos-de-dominios>).
6. 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.
- (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/normativa/instruccion-procedimientos-de-dominios>).
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).
- (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/normativa/otras-normas-aplicables>).
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).
- (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/normativa/otras-normas-aplicables>).
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".
- (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/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:

- Correo electrónico: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- Teléfono: 902 010 755 (en horario de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 7916.

Las mismas serán registradas y gestionadas a través de una herramienta informática llamada REMEDY 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 de correo electrónico: [soporte@sede.red.gob.es](mailto:soporte@sede.red.gob.es).

## 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 INCIBE, organismo que presta atención a todos los tipos de fraude electrónico, centrándose sobre todo en los casos relacionados con nombres de Dominio bajo el ".es".

## 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 hay que quedarse de alta (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/valores-anadidos/puerto-43>) 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 son los siguientes:

- El 100% de las tramitaciones de alta y renovación de nombres de Dominio serán automáticas una vez se comprueba el pago.
- El 100% de las tramitaciones de baja, cancelación, transmisión de nombres de Dominio y modificación de datos serán automáticas.
- El 100% de los casos que se presenten a través del procedimiento extrajudicial de conflictos, recibirán una resolución en un plazo máximo de tres meses.
- El 100% de los correos electrónicos recibidos, serán respondidos en los 10 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 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 realizadas automáticamente una vez comprobado el pago.
- Porcentaje de tramitaciones de baja, cancelación, transmisión de nombres de Dominio y modificación de datos realizadas automáticamente.
- Porcentaje de los casos presentados a través del procedimiento extrajudicial de conflictos que han recibido una resolución en el plazo máximo estipulado.
- Porcentaje de correos electrónicos recibidos que han sido respondidos en los 10 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, y que está certificado por AENOR.

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 27001:2014 y el Esquema Nacional de Seguridad regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, y su modificación por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, 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 registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Dicho SGSI también está certificado por AENOR.

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 (Subdirección Adjunta de 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 Subdirección Adjunta de Dominios, quien se encargará de indicar al usuario reclamante las medidas a aplicar para que no vuelva a ocurrir dicho incumplimiento.

Finalmente, la Subdirección Adjunta de 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](http://www.red.es).
- **Correo electrónico:** [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- **Teléfonos:** 902 010 755.
- **Fax:** (+34) 91 212 7916.
- **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 Servicio es la Subdirección Adjunta de Dominios de Red.es, la cual tiene el siguiente buzón de correo electrónico: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).

### 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. Esta plaza está situada muy cerca de la estación de metro y de tren de Cercanías: “Nuevos Ministerios”, y la forma más recomendable de acceder a ella 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.