

Carta de Servicios: Dominios “.es”

Período de vixencia: 2021 - 2024



ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL E LEGAL	3
1.1 <i>Datos identificativos e fins do órgano</i>	3
1.2 <i>Relación de servizos prestados</i>	3
1.3 <i>Dereitos concretos dos usuarios en relación aos servizos</i>	4
1.4 <i>Formas de colaboración/participación de organismos usuarios</i>	5
1.5 <i>Relación actualizada da normativa reguladora dos servizos</i>	5
1.6 <i>Formas de presentación de queixas e suxestións</i>	6
2. VALORES ENGADIDOS	7
2.1 <i>IPv6</i>	7
2.2 <i>DNSSEC</i>	7
2.3 <i>Antiphishing</i>	7
2.4 <i>Caracteres multilingües (Dominios IDN)</i>	7
2.5 <i>Reutilización da Información do Sector Público (RISP)</i>	8
2.6 <i>O WHOIS porto 43</i>	8
3. COMPROMISOS DE CALIDADE OFRECIDOS	8
3.1 <i>Niveis de calidade que se ofrecen</i>	8
3.2 <i>Indicadores para a avaliación da calidade e o seguimento dos compromisos</i>	9
3.3 <i>Sistemas de aseguramento e outras medidas</i>	9
4. MEDIDAS DE CORRECCIÓN	10
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	10
5.1 <i>Direccións telefónicas, telemáticas e postais</i>	10
5.2 <i>Identificación e enderezo da unidade responsable da carta</i>	10
5.3 <i>Medios de acceso e transporte</i>	10

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL E LEGAL

1.1 Datos identificativos e fins do órgano

Red.es é unha entidade pública empresarial adscrita ao Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital encargada de consolidar o desenvolvemento da Sociedade da Información en España. A misión da entidade é executar proxectos TIC de acordo coas prioridades estratéxicas da Secretaría de Estado para a Dixitalización e a Intelixencia Artificial (SEDIA), e en colaboración coas Comunidades Autónomas, entidades locais e o sector privado.

Así mesmo, a disposición adicional décimo sexta da Lei 9/2014, do 9 de maio, de telecomunicacións atribúe á entidade pública empresarial Red.es a xestión do rexistro de nomes de dominio baixo o código de país correspondente a España (.es).

1.2 Relación de servizos prestados

A función de autoridade e asignación que exerce Red.es consiste na xestión do rexistro de nomes de Dominio, que inclúe a implantación, mantemento e operación dos equipos, aplicacións e das bases de datos necesarias para o funcionamento do sistema de nomes de Dominio da Internet, baixo o código do país correspondente a España («.es»).

A xestión do rexistro efectuarase en función do interese xeral, asegurando a súa seguridade, e conforme aos principios de calidade, eficacia, fiabilidade e accesibilidade.

A través do servizo de Dominios, os usuarios poderán solicitar:

- Alta, renovación, baixa, cancelación e transmisión de nomes de Dominio.
- Modificación de datos de Dominio.
- Procedemento extraxudicial de conflitos.
- Atención telefónica e por correo electrónico para consultas, peticións e incidencias.

- **Que se pode solicitar:**

Dominios que se asignan de forma automática:

- ".es", para identificar o teu nome, a túa empresa, o teu organismo... en Internet. Exemplos: loquequiera.es, minombre.es, miempresa.es, miorganismo.es
- ".com.es" para calquera tipo de actividade a un prezo moi reducido, por exemplo: concierto.com.es
- ".nom.es" para o teu nome, por exemplo: martaperez.nom.es
- ".org.es" para a túa organización, por exemplo: caritas.org.es

Dominios que requiren verificación previa:

- ".edu.es" se é unha organización educativa, oficialmente recoñecida, por exemplo: colegioxxx.edu.es
- ".gob.es" reservado a Organismos Públicos e Institucións gobernamentais, por exemplo: ministerioxxx.gob.es

- **Como se solicita:**

- A través dun Axente Rexistrador:
(<https://www.dominios.es/agentes-registradores/nuestros-agentes-registradores>).
- Directamente en Dominios ".es":
(<https://www.nic.es/sgnd/login.action>).

- **Quen pode solicitar:** dende calquera parte do mundo se pode solicitar os dominios ".es", sempre e cando se manteña vínculos con España:

- As persoas físicas ou xurídicas e as entidades sen personalidade que manteñan vínculos con España poden solicitar calquera dominio ".es" e/ou ".com.es".
- Poderán solicitar os dominios ".nom.es" as persoas físicas que manteñan vínculos con España.
- As entidades, institucións ou colectivos con ou sen personalidade xurídica e sen ánimo de lucro que manteñan vínculos con España poderán rexistrar os dominios ".org.es".
- Os dominios ".gob.es" e ".edu.es" poden ser solicitados por Organismos Públicos e Entidades e Institucións relacionadas co ensino ou a investigación en España, respectivamente.

1.3 Dereitos concretos dos usuarios en relación aos servizos

- Solicitar e recibir información clara sobre o servizo de Dominios.es.
- Recibir unha atención adecuada, eficiente e eficaz por parte do persoal que presta o servizo de Dominios.
- Acceder electrónicamente aos servizos públicos (que inclúe o servizo de Dominios), de acordo á lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
- Acceder electrónicamente ao servizo de Dominios de forma segura.
- Comunicar calquera solicitude, incidencia, queixa, incumprimento e suxestións con respecto ao servizo de Dominios, e recibir unha resposta e solución dentro dos niveis de calidade comprometidos.

Todos aqueles recollidos no artigo 13, 14 e 53 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, que no fosen descritos nos puntos anteriores.

1.4 Formas de colaboración/participación de organismos usuarios

Os usuarios do servizo de Dominios poderán realizar consultas sobre calquera aspecto do servizo e expresar a súa opinión como forma de colaborar e/ou participar na mellora do mesmo, vía o Centro de Atención ao Usuario (CAU), a través das seguintes canles/medios:

- Correo electrónico: info@dominios.es
- Teléfono: 902 010 755 / 91 275 06 15 (en horario de luns a venres de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 79 16.

1.5 Relación actualizada da normativa reguladora dos servizos

1. Resolución do 6 de febreiro de 2006, da Secretaría Xeral para a Administración Pública, pola que se aproban directrices para o desenvolvemento dos programas do marco xeral para a mellora da calidade establecido no Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo.
2. Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
3. Orde Ministerial ITC/1542/2005, do 19 de maio, pola que se aproba o Plan Nacional de Nomes de Dominio da Internet baixo o Código correspondente a España ".es".
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#plan>).
4. Instrución do Director Xeral da Entidade Pública Empresarial Red.es, pola que se establecen as tarifas por asignación, renovación e outras operacións rexistradas do recurso limitado de nomes de Dominio baixo o código do país correspondente a España ".es".
(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-tarifas-aplicables>).
5. Instrución do Director Xeral de red.es, do 2 de xaneiro de 2010, pola que se desenvolven os procedementos aplicables á asignación e ás demais operacións asociadas ao rexistro de nomes de Dominio baixo o ".es".
(<https://www.dominios.es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-red>).
6. Instrución do Director Xeral da entidade pública empresarial Red.es pola que establece o procedemento de reatribución para nomes de Dominio de excepcional interese xeral.
(<https://www.dominios.es/sobre-dominios/normativa/instruccion-director-general-reasignacion-interes-general>).

7. Lei 9/2014, do 9 de maio, Xeral de Telecomunicacións:
 - Artigos 19 e 20, e Anexo II sobre definicións de "nome " e "endereço".
 - Disposición Adicional Décimo sexta (A entidade pública empresarial Red.es).(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).

8. Lei 34/2002, do 11 de xullo, de Servizos da Sociedade da Información e de Comercio Electrónico:
 - Disposición adicional sexta (Sistemas de asignación de nomes de Dominio baixo o ".es").
 - Disposición adicional oitava (Colaboración dos rexistros de nomes de Dominio establecidos en España na loita contra actividades ilícitas).
 - Disposición adicional novena (Xestión de incidentes de ciberseguridade que afecten á rede da Internet).(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#normas>).

9. Real Decreto 1495/2011, do 24 de outubro, polo que se desenvolve a Lei 37/2007, do 16 de novembro, para o ámbito do sector público estatal, establece a obriga dos órganos da Administración Xeral do Estado e dos demais organismos e entidades aos que fai referencia a citada norma, de aprobar "... un plan propio de medidas de impulso da reutilización da información do sector público, por medios electrónicos, dentro do seu ámbito de competencias".(<https://www.dominios.es/es/sobre-dominios/normativa#risp>).

10. Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.

1.6 Formas de presentación de queixas e suxestións

Os usuarios do servizo de Dominios poderán presentar as súas queixas e suxestións respecto ao servizo, a través do Centro de Atención ao Usuario (CAU), xestionado por Red.es:

- Correo electrónico: info@dominios.es.
- Teléfono: 902 010 755 / 91 / 91 275 06 15 (en horario de luns a venres de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 79 16.

As mesmas serán rexistradas e xestionadas a través dunha ferramenta informática chamada REMEDY que permite un control eficiente para o seguimento e a resolución destas.

Ademais, a sede electrónica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/>, permite interactuar telematicamente coa entidade para a presentación de escritos, solicitudes, incidencias, queixas, suxestións e comunicacións relativas aos procedementos administrativos especificados na súa resolución de creación e publicados na devandita páxina, que inclúe o servizo de Dominios, así como a dirección de correo electrónico: soporte@sede.red.gob.es.

2. VALORES ENGADIDOS

O Rexistro Oficial do ".es" implementou unha serie de tecnoloxías e procedementos adicionais que redundan na mellora da calidade do servizo.

O obxectivo é satisfacer as esixencias dos cidadáns en materia de seguridade, conectividade, loita contra a fraude, identidade dixital, comercio electrónico, etc. Estes valores engadidos permiten ao ".es" posicionarse como un dominio avanzado e moi comprometido coas necesidades dos seus usuarios.

2.1 IPv6

IPv6 corresponde á versión 6 do Protocolo de Internet, e é o sucesor do IPv4. Trátase dun protocolo bastante mellorado e con vantaxes substanciais sobre IPv4. Ademais vén a solucionar o problema do esgotamento dos enderezos IPv4, dado o crecemento da rede, como consecuencia incremento de usuarios e dispositivos (teléfonos móbiles, portátiles, ordenadores, etc.) e o tipo de conectividade dado que se require que estean permanentemente conectados. Espérase que tanto IPv4 e IPv6 operen e coexistan, de forma simultánea, durante algúns anos, se ben no longo prazo IPv6 substituirá IPv4.

2.2 DNSSEC

DNSSEC é un conxunto de extensións de seguridade que utiliza cifrado asimétrico desenvolvida para o servizo de DNS, que achega os seguintes beneficios:

- Autenticar a orixe dos datos dun servidor DNS
- Manter a integridade dos datos entre servidores DNS
- Denegación de existencia autenticada

2.3 Antiphishing

Co obxecto de actuar contra a fraude electrónica que se produza en nomes de dominio baixo o ".es", a entidade pública empresarial Red.es colabora co Instituto Nacional de Ciberseguridad, INCIBE, (incidencias@certsi.es), organismo que pon atención a todos os tipos de fraude electrónica, centrándose sobre todo nos casos relacionados con nomes de dominio baixo o ".es".

2.4 Caracteres multilingües (dominios IDN)

Enténdense por caracteres multilingües, aqueles que forman parte das distintas linguas españolas e que non se atopan incluídos no alfabeto Anglosaxón.

Os caracteres multilingües permitidos conforman un total de 13 e detállanse a continuación:

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

2.5 Reutilización da Información do Sector Público (RISP)

O Real decreto 1495/2011, do 24 de outubro, polo que se desenvolve a Lei 37/2007, do 16 de novembro, para o ámbito do sector público estatal, establece a obriga dos órganos da Administración Xeral do Estado e dos demais organismos e entidades aos que fai referencia a citada norma, de aprobar "...un plan propio de medidas de impulso da reutilización da información do sector público", "por medios electrónicos, dentro do seu ámbito de competencias".

A iniciativa Datos abertos en Red.es réxese por dito Plan de medidas de Impulso da Reutilización, sendo Datos abertos unha filosofía e práctica que persegue que determinados datos públicos estean dispoñibles de forma libre a todo o mundo, sen restricións de copyright, patentes ou outros mecanismos de control. Os datos publícanse en bruto (sen procesar) e en formatos coñecidos que faciliten a reutilización.

No marco que aplica a Dominios .es, ofrécese a descarga dun ficheiro de texto coa listaxe dos nomes de dominios activos ".es". Ademais, para aqueles casos nos que o titular sexa persoa xurídica, inclúense o nome do titular e o seu NIF. A actualización deste ficheiro farase con carácter mensual. O acceso a estes farase efectiva logo da solicitude e o seu uso virá regulado de acordo ás actuacións que se definen na resolución.

2.6 O WHOIS porto 43

É un servizo de whois, ao que hai quedarse de alta (<http://www.dominios.es/dominios/es/todo-lo-que-necesitas-saber/valores-anadidos/puerto-43>) de Dominios ".es", ao que se pode acceder a través do porto 43.

Poderanse realizar consultas a dominios de segundo e terceiro nivel, incluíndo aqueles que teñen caracteres IDN.

3. COMPROMISOS DE CALIDADE OFRECIDOS

3.1 Niveles de calidade que se ofrecen

Os parámetros de calidade e os niveis comprometidos por Red.es para o servizo de Dominios son os seguintes:

- O 100% das tramitacións de alta e renovación de nomes de Dominio serán automáticas unha vez se comproba o pagamento.
- O 100% das tramitacións de baixa, cancelación, transmisión de nomes de Dominio e modificación de datos serán automáticas.
- O 100% dos casos que se presenten a través do procedemento extraxudicial de conflitos, recibirán unha resolución nun prazo máximo de tres meses.
- O 100% dos correos electrónicos recibidos, serán respondidos nos 10 minutos seguintes á súa entrada.

Para este último compromiso, tense en conta o horario de prestación do servizo (de luns a venres de 8:00h a 20:00h).

3.2 Indicadores para a avaliación da calidade e o seguimento dos compromisos

Os indicadores para o seguimento e avaliación da calidade do servizo de Dominios están orientados a cumprir os niveis/compromisos de calidade antes indicados e que serán calculados mensualmente, son os seguintes:

- Porcentaxe de tramitacións de alta e renovación de nomes de Dominio realizadas automaticamente unha vez comprobado o pagamento.
- Porcentaxe de tramitacións de baixa, cancelación, transmisión de nomes de Dominio e modificación de datos realizadas automaticamente.
- Porcentaxe dos casos presentados a través do procedemento extraxudicial de conflitos que recibiron unha resolución no prazo máximo estipulado.
- Porcentaxe de correos electrónicos recibidos que foron respondidos nos 10 minutos seguintes á súa entrada.

3.3 Sistemas de aseguramento e outras medidas

Red.es exerce as súas funcións cumprindo a normativa vixente, o que garante o respecto ao principio de igualdade de xénero. Igualmente extremarase a atención ás persoas con discapacidade.

Consciente da importancia do respecto ao medio ambiente, promóvese o aforro enerxético e a tramitación electrónica en todos os procedementos.

Entre as medidas directas de promoción da calidade dos servizos, Red.es ten implantado un sistema de xestión da calidade que cumpre cos requisitos da Norma UNE-EN: ISO 9001:2015 enfocado ao melloramento continuo dos seus procesos e servizos, a través de procedementos, instrucións técnicas e manuais en vigor, que inclúe o servizo de Dominios, e que está certificado por AENOR.

Ademais, Red.es ten implantando un sistema de xestión de seguridade da información (SXSI) que cumpre cos requisitos da Norma UNE ISO/IEC 27001:2014 e o Esquema Nacional de Seguridade regulado polo Real Decreto 3/2010, do 8 de xaneiro, e a súa modificación polo Real Decreto 951/2015, do 23 de outubro, co obxecto de lograr unha xestión eficaz, eficiente e efectiva da seguridade da información e garantir a seguridade das sedes e rexistros electrónicos, así como a do acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos. O devandito SXSI tamén está certificado por AENOR.

Semestralmente, realízanse enquisas de satisfacción aos usuarios do servizo para medir o nivel de satisfacción co mesmo e tomar accións de mellora en caso necesario.

4. MEDIDAS DE CORRECCIÓN

Os usuarios que consideren que haxa un incumprimento dalgún/s dos compromisos de calidade asumidos nesta carta de servizos, poderán formular as súas reclamacións á unidade responsable da carta (Subdirección Adxunta de Dominios), indicando o compromiso que se considera non cumprido e/ou a través do CAU, polos medios de comunicación antes indicados, que o escalará á Subdirección Adxunta de Dominios, quen se encargará de indicar ao usuario reclamante as medidas para aplicar para que non volva ocorrer o devandito incumprimento.

Finalmente, a Subdirección Adxunta de Dominios comunicará ao usuario reclamante no prazo máximo dun mes, as medidas que serán adoptadas para emendar o incumprimento.

O incumprimento dos compromisos adquiridos nesta Carta de Servizos en ningún caso dará lugar a responsabilidade patrimonial da Administración.

5. INFORMACIÓN ADICIONAL

5.1 Direccións telefónicas, telemáticas e postais

- **Enderezo postal:** Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Páxina web da entidade:** www.red.es.
- **Correo electrónico:** info@dominios.es.
- **Teléfonos:** 902 010 755 / 91 275 06 15.
- **Fax:** (+34) 91 212 79 16.
- **Páxina web de Dominios ".es":** <http://www.dominios.es>.
- **Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

5.2 Identificación e enderezo da unidade responsable da carta

O encargado da coordinación e responsabilidade operativa sobre a xestión e seguimento da Carta de Servizo é a Subdirección Adxunta de Dominios de Red.es, a cal ten a seguinte caixa do correo de correo electrónico: info@dominios.es.

5.3 Medios de acceso e transporte

As oficinas de Red.es están situadas no Edificio Bronce, que se atopa na praza Manuel Gómez Moreno. Esta praza está situada moi preto da estación de metro e de tren de proximidade: "Nuevos Ministerios", e a forma máis recomendable de acceder a ela é a través da rúa Orense.



Mapa de situación das oficinas de Red.es

Á parada de metro "Nuevos Ministerios", pódese chegar a través das liñas 6, 8 (liña directa dende o aeroporto) e 10. A entrada á praza está a escasos metros da boca de metro da rúa Orense. Habería que subir a rúa en dirección á avenida do General Perón e xirar no número 4 para acceder á praza. Para acceder en tren de proximidade, a parada máis próxima é "Nuevos Ministerios".

Tamén se pode chegar a Nuevos Ministerios en autobús a través das liñas 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 e Circular.

Como chegar dende o aeroporto?: As oficinas de Red.es encóntranse a unha distancia aproximada de 15/20 Km do aeroporto. A opción máis recomendable é o metro. Na liña 8 pódese chegar directamente a Nuevos Ministerios nun traxecto aproximado de 15 minutos. Outra opción é utilizar o servizo de taxi. O percorrido, dende o aeroporto, ten unha duración aproximada de 25 minutos.