

Relación actualizada da normativa reguladora dos servizos

- Resolución do 6 de febreiro de 2006, da Secretaría Xeral para a Administración Pública.
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas.
- Orde ministerial ITC/1542/2005, do 19 de maio, pola que se aproba o Plan nacional de nomes de Dominio de Internet baixo o código correspondente a España ".es".
- 3 instrucións xerais do director xeral de Red.es sobre a xestión do servizo de Dominios.
- Lei 9/2014, do 9 de maio, xeral de telecomunicacións.
- Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.
- 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.
- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público.

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 súa mellora, vía o Centro de Atención ao Usuario (CAU), a través das seguintes canles/medios:

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

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 á mellora continua dos seus procesos e servizos, que inclúe o servizo de Dominios, e que está certificado por AENOR. Ademais, a entidade ten implantado un sistema de xestión de seguridade da información (SGSI) 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. O devandito SGSI tamén está certificado por AENOR.

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

Enderezos telefónicos, telemáticos e postais

- **Enderezo postal:** Edificio Bronce, Praza Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Páxina web da entidade:** www.red.es.
- **Correo electrónico:** info@dominios.es.
- **Teléfonos:** 902 010 755.
- **Fax:** (+34) 91 212 7916.
- **Páxina web de Dominios ".es":** <http://www.dominios.es>.
- **Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

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" (liñas 6, 8 e 10 de metro) e a forma máis recomendable de acceder a ela é a través da rúa Orense.



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

Unidade responsable da carta

- **Subdirección Adxunta de Dominios de Red.es**, a cal ten a seguinte caixa de correo electrónico: info@dominios.es.



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Entidade Pública Empresarial
Red.es



Carta de Servizos:

Dominios ".es"

2017 - 2020

Datos identificativos e fins do órgano

Red.es é unha entidade pública empresarial adscrita ao Ministerio de Enerxía, Turismo e Axenda 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 Sociedade da Información e a Axenda Dixital, 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).

Relación de servizos prestados

A función de autoridade e asignación que exerce Red.es consiste na xestión do rexistro de nomes de Dominio de Internet, 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 de Internet, baixo o código de país correspondente a España (.es").

Ao rexistrar un Dominio.es, inclúese a activación do servizo de IPv6, DNSSEC, Antiphishing, caracteres multilingües (Dominios IDN), reutilización da información do sector público e o WHOIS porto 43.

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.

Compromisos de calidade

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 tras comprobar 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 8:00 h a 20:00 h).

Indicadores do nivel de calidade

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.

Medidas de emenda

Os usuarios que consideren que haxa un incumprimento dalgún 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 que se van aplicar para que non volva acontecer 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.

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 (en horario de luns a venres de 8:00 h a 20:00 h).
- Fax: (+34) 91 212 7916.

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

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 o enderezo de correo electrónico: sopORTE@sede.red.gob.es.

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 electronicamente 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 electronicamente ao servizo de Dominios de forma segura.
- Comunicar calquera solicitude, incidencia, queixa, incumprimento e suxestión 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 non foran descritos nos puntos anteriores.