

Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios

- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 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".
- 3 instrucciones generales del Director General de Red.es sobre la gestión del servicio de Dominios.
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- 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.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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.
- Teléfono: 902 010 755 - 91 275 06 15 (en horario de lunes a viernes de 8:00h a 20:00h).
- Fax: (+34) 91 212 7916.

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, que incluye el servicio de Dominios, y que está certificado por AENOR. Además, la entidad 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. 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.

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.
- Correo electrónico:** info@dominios.es.
 - Teléfonos:** 902 010 755 - 91 275 06 15
- Fax:** (+34) 91 212 7916.
- Página web de Dominios ".es":** <http://www.dominios.es>.
- Sede electrónica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

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" (líneas 6, 8 y 10 de metro), y la forma más recomendable de acceder a ella, es a través de la calle Orense.



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

Unidad responsable de la carta

- Subdirección Adjunta de Dominios de Red.es**, la cual tiene el siguiente buzón de correo electrónico: info@dominios.es.



MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Entidad pública empresarial
Red.es



Carta de Servicios:

Dominios ".es"

2017 - 2020

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).

Relación de servicios prestados

La función de autoridad y asignación que ejerce Red.es consiste en la gestión del registro de nombres de Dominio de Internet, 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»).

Al registrar un Dominio.es, se incluye la activación del servicio de IPv6, DNSSEC, Antiphishing, caracteres multilingües (Dominios IDN), reutilización de la información del sector público y el WHOIS puerto 43.

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.

Compromisos de calidad

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 compruebe 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).

Indicadores del nivel de calidad

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.

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.

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.
- Teléfono: 902 010 755 -91 275 06 15 (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: suporte@sede.red.gob.es.

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.