

ESCODI-QRO-001 V1.0

ESTÁNDAR DE CONFIANZA DIGITAL DE QUERÉTARO

Administrado por QRO. VERIFICADO • Versión 1.0

OBJETIVO DEL ESTÁNDAR

El estándar ESCODI-QRO-001 V1.0 establece los criterios mínimos de evaluación técnica, operativa y jurídica utilizados de manera independiente por QRO. VERIFICADO. Su propósito es evaluar el nivel de confianza digital, la transparencia comercial, la identidad verificable del emisor y la seguridad técnica básica de los negocios con presencia en internet en el estado de Querétaro.

A través de este marco estructurado, se fomenta una navegación comercial segura y localizable, reduciendo la asimetría de información y fortaleciendo la confianza entre los consumidores digitales y las empresas locales.

ALCANCE DE APLICABILIDAD

Este estándar es de carácter transversal y puede ser aplicado de forma voluntaria para evaluar y validar señales de confianza digital de los siguientes activos y plataformas digitales:

- **Sitios web corporativos:** Páginas informativas de empresas o profesionales.
- **Tiendas en línea:** Sitios web con pasarelas de pago y carrito de compras (E-commerce).
- **Plataformas de servicios:** Software como servicio (SaaS) y portales interactivos.
- **Directorios empresariales:** Catálogos digitales de empresas locales.
- **Portales informativos:** Sitios de noticias, blogs corporativos o recursos digitales.
- **Micrositios comerciales:** Páginas de aterrizaje (landing pages) y presencia pública digital.
- **Proyectos digitales:** Cualquier desarrollo con presencia e interacción con público general.

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

La aplicación y cumplimiento del estándar se rige por los siguientes principios:

1. **Transparencia:** El negocio proporciona información clara y suficiente para que los usuarios puedan identificar plenamente quién opera el sitio web.
2. **Verificabilidad:** Toda la información publicada en la plataforma puede ser corroborada mediante documentación legal, registros oficiales o medios de contacto funcionales.
3. **Confianza Digital:** La operación técnica y comercial del sitio web transmite condiciones óptimas de legitimidad, seguridad de datos y responsabilidad ante el usuario.
4. **Mejora Continua:** Los criterios de evaluación se actualizan y adaptan periódicamente conforme evolucionan las amenazas de seguridad y las necesidades del entorno digital local.

PILAR I: SEGURIDAD TÉCNICA Y NAVEGACIÓN

Garantiza que la plataforma web cuente con los requisitos técnicos básicos para resguardar la navegación del usuario.

- **Certificado SSL activo y válido:** Cifrado de datos en tránsito obligatorio mediante protocolos vigentes.
- **Navegación mediante HTTPS:** Redirección automática de HTTP a HTTPS para todos los visitantes.
- **Ausencia de advertencias de seguridad:** El sitio no debe detonar alertas en navegadores comerciales (Chrome, Safari, Firefox).
- **Disponibilidad pública:** El sitio debe mostrar tasas de tiempo en línea (uptime) estables y accesibles.
- **Funcionamiento técnico general:** Navegabilidad correcta, enlaces rotos críticos inexistentes y formularios operativos.

PILAR II: IDENTIDAD Y OPERACIÓN LOCAL

Verifica que detrás del sitio web existe un negocio local, constituido de manera legal.

- **Existencia real del negocio:** Acreditación de constitución física, comercio profesional.
- **Identidad verificable del titular:** Documentación oficial del representante legal o propietario del negocio.
- **Domicilio comprobable:** Comprobante de domicilio físico del negocio dentro del estado de Querétaro.
- **Información fiscal:** RFC o registro fiscal vigente que coincida con la actividad del negocio, cuando aplique.
- **Coherencia de datos:** Correspondencia plena entre la información pública del sitio y la documentación interna presentada.

PILAR III: MEDIOS DE CONTACTO VERIFICADOS

Asegura canales de comunicación abiertos y reales entre el negocio y sus clientes.

- **Teléfono funcional:** Línea activa que responda a consultas comerciales o de soporte.
- **Correo electrónico funcional:** Dirección bajo el dominio propio o buzón oficial verificado y con tasa de respuesta activa.
- **Canales de atención activa:** Chats en vivo, mensajería instantánea o formularios con respuestas ágiles.
- **Capacidad de comunicación:** Tiempos de respuesta razonables en la atención al cliente.

PILAR IV: TRANSPARENCIA LEGAL Y NORMATIVA

Valida que el sitio cumpla con el marco regulatorio obligatorio de protección de datos y términos de servicio.

- **Aviso de Privacidad visible:** Documento legal conforme a la LFPDPPP mexicana redactado de forma clara y accesible en un clic.
- **Términos y Condiciones:** Lineamientos legales de uso del sitio web, limitación de responsabilidades y políticas comerciales.
- **Información comercial transparente:** Claridad en el alcance de los servicios prestados o las condiciones de contratación.

PILAR V: INTEGRIDAD COMERCIAL (E-commerce)

Criterios de evaluación exclusivos para tiendas en línea y portales de transacciones comerciales.

- **Claridad de precios:** Desglose transparente del costo de productos, impuestos aplicables, envíos y comisiones.
- **Detalle de productos/servicios:** Fichas informativas claras, imágenes coherentes y descripciones reales.
- **Métodos de pago identificables:** Pasarelas de pago seguras y reconocidas (Stripe, PayPal, MercadoPago) visibles en el sitio.
- **Políticas de cancelación y reembolso:** Criterios de devolución redactados y disponibles para consulta antes de la compra.
- **Soporte postventa:** Canales dedicados al seguimiento de pedidos y resolución de disputas o aclaraciones.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

Las auditorías concluyen con uno de los siguientes resultados de validación:

- **Validación Aprobada:** Cumplimiento al 100% de los criterios aplicables al tráfico de sitio web.
- **Validación Aprobada con Observaciones:** El sitio cumple con los pilares críticos, pero tiene observaciones menores no críticas. Se le otorga la validación sujeta a un plan de mejora.
- **Validación No Aprobada:** Incumplimiento de uno o más pilares fundamentales. Se le detalla un pliego de observaciones al negocio para que solvante antes de una nueva auditoría.

EVIDENCIAS DE VALIDACIÓN ENTREGADAS

Los negocios dictaminados como Aprobados reciben los siguientes activos institucionales:

- **Sello Digital de Confianza:** Insignia interactiva a integrar en el sitio web auditado.
- **Página Pública de Validación:** Expediente de validación online en los servidores de QRO. VERIFICADO.
- **Certificado de Validación Digital:** Documento oficial de acreditación técnica en formato PDF.
- **Inscripción en el Directorio:** Registro público dentro del catálogo de confianza digital del estado.
- **Folio Único de Validación:** Identificador irrepetible correlacionado con su expediente de auditoría.
- **Registro de Integridad Criptográfica:** Firma digital SHA-256 HMAC para evitar falsificaciones del certificado.

VIGENCIA Y MONITOREO

La Validación de Confianza Digital otorgada bajo este estándar tiene una vigencia ordinaria de **12 meses** a partir de su fecha de emisión. Durante este periodo, QRO. VERIFICADO realiza monitoreos periódicos automatizados. Los monitoreos automatizados podrán detectar cambios relevantes en la disponibilidad, seguridad básica y estado operativo del sitio validado.

LIMITACIONES Y DESLINDES

La validación emitida bajo el estándar ESCODI-QRO-001 V1.0 está sujeta a los siguientes lineamientos:

- **No constituye certificación gubernamental:** QRO. VERIFICADO es un ente de evaluación técnica independiente privado y su distintivo no sustituye autorizaciones, licencias o regulaciones del gobierno.
- **No sustituye obligaciones legales:** El negocio es plenamente responsable de cumplir con las leyes aplicables a su actividad comercial u operativa.
- **No garantiza resultados comerciales:** El sello no asegura ventas, rendimiento comercial ni éxito empresarial.
- **No garantiza la ausencia futura de incidentes:** El distintivo valida el cumplimiento de los criterios definidos en este estándar únicamente al momento de la auditoría y no exime al negocio de eventuales incidentes técnicos, hackeos o problemas de servicio posteriores.
- **Trazabilidad:** Refleja la coherencia y cumplimiento de los criterios observados y auditados en el momento de la emisión técnica.

ADMINISTRACIÓN DEL ESTÁNDAR

El estándar ESCODI-QRO-001 V1.0 es administrado y evaluado técnicamente por el Comité Técnico de **QRO. VERIFICADO**.

Las futuras versiones y modificaciones del estándar incorporarán actualizaciones de seguridad y mejores prácticas internacionales del ecosistema de confianza digital y comercio electrónico.

"La confianza ya no se promete. Se verifica."