

VERSIÓN OFICIAL

DOC.NORMATIVO INTERNO

**SVRD/MECE
1001**

Entidad responsable: Digidomtek S.R.L.
Sistema: Sello Verificado RD
Ámbito de aplicación: República Dominicana
Tipo de documento: Marco Normativo y Arquitectura del Sistema
Versión: 1.0
Estado: Vigente
Fecha de emisión: 01-01-2026

METODOLOGÍA OFICIAL DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EMPRESARIAL

Sistema Técnico de Evaluación — Sello Verificado RD

Documento normativo que define los principios, estructura, criterios y fundamentos técnicos del sistema de Evaluación de Calidad Empresarial desarrollado por DigidomTek S.R.L., aplicable a empresas que operan en la República Dominicana.

Este documento establece el marco conceptual y metodológico para la medición objetiva del funcionamiento operativo y de servicio de las empresas evaluadas dentro del ecosistema Sello Verificado RD.

Las solicitudes de autorización pueden dirigirse a:
Digidomtek S.R.L.
Correo: support@digidomtek.com
Web: <https://www.digidomtek.com>



Numero de referencia:
**SVRD/MECE
1001:2026**



© Digidomtek S.R.L. – 2026, Publicado en la República Dominicana
Todos los derechos reservados. Salvo disposición expresa, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida, utilizada, distribuida o transmitida, en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, digitalización, publicación en internet o en intranets, sin autorización previa y por escrito de Digidomtek S.R.L. Este documento contiene información técnica, metodológica y estructural propiedad del sistema Sello Verificado RD.

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	3
3. ALCANCE DE LA METODOLOGÍA	3
4. NATURALEZA DEL SISTEMA	3
5. MARCO CONCEPTUAL DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD EMPRESARIAL	4
6. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SISTEMA	4
6.1 Objetividad técnica	4
6.2 Transparencia metodológica	4
7. DIFERENCIACIÓN FRENTE A CERTIFICACIONES Y NORMAS	4
8. ARQUITECTURA GENERAL DEL SISTEMA	5
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
10. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA METODOLÓGICA	5
11. INTRODUCCIÓN TÉCNICA A LA METODOLOGÍA	5
12. ENFOQUE DE EVALUACIÓN Y LÓGICA METODOLÓGICA	5
13. ESTRUCTURA DE INDICADORES	6
14. MÓDULOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN	6
14.1 MÓDULO I – LEGALIDAD BÁSICA	6
14.2 MÓDULO II – TRANSPARENCIA COMERCIAL	6
14.3 MÓDULO III – CUMPLIMIENTO OPERATIVO	7
14.4 MÓDULO IV – ATENCIÓN AL CLIENTE	7
14.5 MÓDULO V – REPUTACIÓN Y ANTECEDENTES PÚBLICOS	7
14.6 MÓDULO VI – EVIDENCIA DOCUMENTAL	7
15. SISTEMA DE PUNTUACIÓN	7
16. ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD (0–100)	8
17. NIVELES DE EVALUACIÓN	8
18. ESTADOS OPERATIVOS DEL SISTEMA	8
19. INTERACCIÓN ENTRE NIVEL Y ESTADO	8
20. REGISTRO, TRAZABILIDAD Y CONSISTENCIA	9
21. INTRODUCCIÓN A LA GOBERNANZA DEL SISTEMA	9
22. PROCESO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EVALUACIONES	9
23. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMOS	9
24. MECANISMOS DE CORRECCIÓN Y MEJORA	10
25. CONTROL DE CALIDAD INTERNO DEL SISTEMA	10
26. TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN PÚBLICA	10
27. LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y RESPONSABILIDADES	11
28. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD	11
29. VERSIONADO, VIGENCIA Y CONTROL DOCUMENTAL	11
30. RELACIÓN INSTITUCIONAL Y USO DE LA METODOLOGÍA	11
31. DISPOSICIONES FINALES	12
32. ANEXOS TÉCNICOS	12
33. GLOSARIO OFICIAL DE TÉRMINOS	12

1. INTRODUCCIÓN

La Evaluación de Calidad Empresarial del sistema Sello Verificado RD surge como respuesta a la necesidad de un mecanismo técnico, estructurado y verificable que permita medir el nivel real de funcionamiento operativo y de servicio de las empresas que operan en la República Dominicana.

En un contexto donde predominan opiniones subjetivas, reseñas no verificadas y certificaciones enfocadas exclusivamente en procesos internos, este sistema introduce un enfoque distinto: la evaluación técnica del desempeño observable y documentable de una empresa en su operación cotidiana.

La presente metodología define los fundamentos normativos, conceptuales y estructurales del sistema, estableciendo una base común, coherente y replicable para todas las evaluaciones realizadas dentro del ecosistema Sello Verificado RD.

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El objetivo de este documento es:

- Definir oficialmente la Metodología de Evaluación de Calidad Empresarial del sistema Sello Verificado RD
- Establecer un marco normativo interno claro y transparente
- Proporcionar una referencia técnica para empresas, analistas, aliados y entidades interesadas
- Garantizar coherencia, trazabilidad y consistencia en todas las evaluaciones realizadas

Este documento no tiene carácter legal ni regulatorio, pero sí carácter técnico y metodológico vinculante dentro del sistema Sello Verificado RD.

3. ALCANCE DE LA METODOLOGÍA

La metodología descrita en este documento es aplicable a:

- Empresas privadas de cualquier tamaño
- Negocios locales, medianos y grandes
- Empresas de servicios, comercio, salud, educación y otros sectores
- Organizaciones que operen total o parcialmente en la República Dominicana

La evaluación se centra exclusivamente en el funcionamiento operativo, organizacional y de servicio, y no en:

- Estados financieros auditados
- Cumplimiento fiscal o tributario
- Certificaciones legales o regulatorias
- Opiniones comerciales o reputacionales

4. NATURALEZA DEL SISTEMA

El sistema Sello Verificado RD es un sistema técnico de evaluación, no una certificación normativa ni un organismo regulador.

Su naturaleza es:

- Técnica: basada en indicadores medibles
- Observacional: fundamentada en hechos verificables
- Documental: respaldada por evidencias internas del sistema

- Dinámica: sujeta a revisión y actualización periódica

La Evaluación de Calidad Empresarial no representa una aprobación legal, una garantía comercial ni una certificación oficial del Estado.

5. MARCO CONCEPTUAL DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD EMPRESARIAL

La Evaluación de Calidad Empresarial se define como:

Un proceso técnico sistemático destinado a medir, documentar y clasificar el nivel de funcionamiento operativo y de servicio de una empresa, mediante indicadores estructurados, criterios verificables y observación directa.

Este concepto se apoya en tres pilares fundamentales:

1. Funcionamiento operativo real
2. Capacidad de servicio al cliente
3. Coherencia entre lo que la empresa comunica y lo que ejecuta

La calidad, en este contexto, no se entiende como perfección, sino como consistencia, previsibilidad y responsabilidad operativa.

6. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SISTEMA

La metodología se rige por los siguientes principios:

6.1 Objetividad técnica

Las evaluaciones se basan exclusivamente en indicadores definidos, evitando opiniones subjetivas.

6.2 Transparencia metodológica

Los criterios generales del sistema son públicos y accesibles.

6.3 Neutralidad

El sistema no favorece ni penaliza empresas por tamaño, sector o relación comercial.

6.4 Mejora continua

La evaluación no es punitiva, sino orientada a identificar oportunidades de mejora.

6.5 Trazabilidad

Cada evaluación puede ser revisada y contextualizada dentro del sistema.

7. DIFERENCIACIÓN FRENTE A CERTIFICACIONES Y NORMAS

A diferencia de normas como ISO u otros esquemas de certificación:

- La Evaluación de Calidad Empresarial no certifica sistemas internos de gestión
- No exige auditorías formales ni cumplimiento normativo internacional
- No se orienta a organismos reguladores, sino al mercado y al cliente

El sistema Sello Verificado RD se posiciona como una categoría propia, complementaria pero distinta a las certificaciones tradicionales.

8. ARQUITECTURA GENERAL DEL SISTEMA

El sistema se compone de:

- Módulos de evaluación técnica
- Indicadores estructurados
- Escalas de medición
- Estados operativos del sistema
- Mecanismos de revisión y actualización

Cada componente está diseñado para funcionar de manera integrada, garantizando coherencia y comparabilidad.

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Digidomtek S.R.L.: desarrollo, mantenimiento y control del sistema
- Sistema Sello Verificado RD: aplicación técnica de la metodología
- Empresas evaluadas: provisión de información observable y operativa

Las empresas no intervienen en la definición de criterios ni en la estructura del sistema.

10. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA METODOLÓGICA

La Metodología Oficial de Evaluación de Calidad Empresarial:

- Es independiente de normas ISO, INDOCAL u otros organismos
- No replica ni sustituye certificaciones existentes
- Ha sido desarrollada como un sistema propio, adaptado al contexto operativo de la República Dominicana

Esta independencia garantiza flexibilidad, adaptación local y enfoque práctico.

11. INTRODUCCIÓN TÉCNICA A LA METODOLOGÍA

El presente capítulo desarrolla la metodología técnica operativa del sistema de Evaluación de Calidad Empresarial, estableciendo de forma detallada los criterios de análisis, los indicadores utilizados y la lógica de evaluación aplicada por el sistema Sello Verificado RD.

Esta metodología ha sido diseñada para garantizar:

- coherencia entre evaluaciones
- comparabilidad entre empresas
- trazabilidad de los resultados
- adaptabilidad a distintos sectores

El enfoque técnico se basa en observación estructurada, verificación documental y seguimiento operativo, evitando interpretaciones subjetivas.

12. ENFOQUE DE EVALUACIÓN Y LÓGICA METODOLÓGICA

La Evaluación de Calidad Empresarial se fundamenta en un enfoque modular, donde cada módulo analiza un aspecto específico del comportamiento empresarial.

La lógica metodológica responde a los siguientes criterios:

- Evaluación basada en hechos observables
- Aplicación proporcional según tipo de empresa
- Integración de múltiples fuentes de información

- Revisión dinámica en el tiempo

El sistema no busca identificar perfección, sino consistencia operativa, responsabilidad y confiabilidad.

13. ESTRUCTURA DE INDICADORES

Los indicadores constituyen la base técnica de la evaluación.

Cada indicador cumple con las siguientes características:

- Definición clara
- Aplicación objetiva
- Resultado verificable
- Relación directa con el módulo correspondiente

Los indicadores pueden ser:

- cualitativos estructurados
- cuantitativos
- documentales
- observacionales

Cada indicador se registra internamente dentro del sistema para garantizar trazabilidad.

14. ESTRUCTURA MODULAR DE EVALUACIÓN (Módulos I-VI)

La Evaluación de Calidad Empresarial se estructura en seis (6) módulos técnicos oficiales, aplicados de forma sistemática.

14.1 MÓDULO I – LEGALIDAD BÁSICA

Este módulo evalúa la identificación mínima y visibilidad comercial de la empresa.

Se consideran, entre otros:

- existencia de identificación comercial visible
- información básica de contacto
- coherencia entre presencia pública y actividad real
- ausencia de señales públicas evidentes de irregularidad

Este módulo no sustituye verificaciones legales ni regulatorias.

14.2 MÓDULO II – TRANSPARENCIA COMERCIAL

Evalúa el grado de claridad y coherencia de la información ofrecida al cliente.

Incluye:

- claridad de precios
- condiciones de venta comprensibles
- información accesible al consumidor
- ausencia de información engañosa

La transparencia se considera un factor clave de confianza.

14.3 MÓDULO III – CUMPLIMIENTO OPERATIVO

Analiza la capacidad de la empresa para cumplir lo que promete.

Se observa:

- cumplimiento de plazos
- entrega efectiva de productos o servicios
- respeto a acuerdos comerciales
- consistencia operativa

Este módulo refleja la fiabilidad real de la empresa.

14.4 MÓDULO IV – ATENCIÓN AL CLIENTE

Evalúa la interacción de la empresa con sus clientes.

Se consideran:

- canales de contacto disponibles
- tiempos de respuesta
- gestión de reclamos
- disposición a resolver incidencias

La atención al cliente se analiza como componente operativo, no emocional.

14.5 MÓDULO V – REPUTACIÓN Y ANTECEDENTES PÚBLICOS

Este módulo observa señales públicas relevantes.

Incluye:

- quejas documentadas
- antecedentes visibles
- patrones recurrentes de conflicto
- información pública relevante

No se basa en opiniones aisladas, sino en tendencias observables.

14.6 MÓDULO VI – EVIDENCIA DOCUMENTAL

Cuando corresponde, se analizan soportes documentales disponibles.

Pueden incluir.:

- comprobantes operativos
- documentación voluntariamente aportada
- información verificable pública

Este módulo no es obligatorio en todos los casos y se aplica de forma proporcional.

15. SISTEMA DE PUNTUACIÓN

Cada módulo recibe una puntuación técnica parcial conforme a la aplicación de indicadores definidos.

Las puntuaciones se asignan de forma estructurada y documentada, evitando apreciaciones subjetivas.

El sistema contempla:

- ponderación relativa de módulos
- consistencia entre evaluaciones
- revisión interna de resultados

16. ÍNDICE GENERAL DE CALIDAD (0–100)

Las puntuaciones parciales se integran para generar el:

Índice General de Calidad (IGC)

- Escala: 0 a 100
- Representa el estado actual de la empresa
- Permite comparación y seguimiento en el tiempo

El índice no es permanente y puede variar según cambios operativos.

17. NIVELES DE EVALUACIÓN

Según el Índice General de Calidad, se definen los siguientes niveles:

- ALTO: desempeño sólido y consistente
- MEDIO: desempeño aceptable con áreas de mejora
- BAJO: desempeño deficiente o inestable

El nivel tiene carácter informativo, no sancionador.

18. ESTADOS OPERATIVOS DEL SISTEMA

Independientemente del nivel, una empresa puede encontrarse en:

- ACTIVO: evaluación válida
- EN REVISIÓN: análisis adicional en curso
- SUSPENDIDO: incumplimientos relevantes o falta de respuesta

El estado refleja la situación dentro del sistema, no una acusación legal.

19. INTERACCIÓN ENTRE NIVEL Y ESTADO

Nivel y estado son conceptos independientes:

- El nivel refleja resultado técnico
- El estado refleja situación operativa

Ejemplos:

- Nivel ALTO + Estado EN REVISIÓN
- Nivel MEDIO + Estado ACTIVO
- Nivel BAJO + Estado SUSPENDIDO

Esto garantiza flexibilidad y precisión.

20. REGISTRO, TRAZABILIDAD Y CONSISTENCIA

Todas las evaluaciones generan:

- registros internos
- historial de cambios
- trazabilidad de decisiones
- coherencia metodológica

Esto permite:

- revisión técnica
- consistencia entre evaluaciones
- mejora continua del sistema

21. INTRODUCCIÓN A LA GOBERNANZA DEL SISTEMA

La gobernanza del sistema Sello Verificado RD establece el marco de control, supervisión y responsabilidad que garantiza la aplicación coherente, objetiva y consistente de la Metodología Oficial de Evaluación de Calidad Empresarial.

La gobernanza tiene como finalidad:

- preservar la independencia metodológica
- asegurar la integridad del sistema
- garantizar la coherencia de las evaluaciones
- proteger la confianza del mercado

La responsabilidad última de la gobernanza recae en DigidomTek S.R.L., como entidad desarrolladora y administradora del sistema.

22. PROCESO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE EVALUACIONES

Las evaluaciones realizadas dentro del sistema Sello Verificado RD no son estáticas.

Podrán ser revisadas cuando:

- existan cambios operativos relevantes
- se detecten nuevas evidencias
- se presenten reclamos documentados
- se identifiquen inconsistencias técnicas

El proceso de revisión contempla:

1. Análisis preliminar
2. Verificación de información
3. Ajuste técnico (si aplica)
4. Registro del cambio
5. Comunicación del resultado

Cada revisión queda documentada para asegurar trazabilidad.

23. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMOS

El sistema contempla un mecanismo estructurado para la gestión de incidencias.

Las incidencias pueden originarse por:

- reclamos documentados de clientes
- información pública relevante
- detección interna del sistema

El análisis de incidencias se realiza conforme a la metodología vigente, garantizando:

- neutralidad
- proporcionalidad
- derecho a aclaración

La existencia de una incidencia no implica automáticamente una sanción.

24. MECANISMOS DE CORRECCIÓN Y MEJORA

El sistema Sello Verificado RD prioriza la corrección y mejora frente a la penalización automática.

Cuando se identifican áreas de mejora:

- se documentan los hallazgos
- se ajusta el estado o nivel si corresponde
- se permite la corrección operativa

La mejora continua es considerada un resultado positivo del sistema.

25. CONTROL DE CALIDAD INTERNO DEL SISTEMA

Para garantizar la consistencia metodológica, el sistema incorpora mecanismos internos de control de calidad, que incluyen:

- revisión cruzada de evaluaciones
- validación interna de resultados
- análisis de coherencia intersectorial
- actualización periódica de criterios

Estos mecanismos aseguran que el sistema mantenga un nivel técnico homogéneo.

26. TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN PÚBLICA

La comunicación pública del sistema se rige por los siguientes principios:

- claridad informativa
- lenguaje comprensible
- ausencia de juicios de valor
- diferenciación entre hechos y estados

Los resultados se comunican mediante:

- niveles de evaluación
- estados operativos
- descripciones objetivas

El sistema evita expresiones calificativas o conclusiones comerciales.

27. LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y RESPONSABILIDADES

La Evaluación de Calidad Empresarial:

- no constituye asesoría legal
- no representa una garantía comercial
- no sustituye verificaciones regulatorias

DigidomTek S.R.L. no asume responsabilidad por decisiones comerciales tomadas por terceros con base en la información del sistema.

La responsabilidad del sistema se limita a la aplicación técnica de la metodología.

28. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

El sistema respeta los principios de:

- confidencialidad
- uso proporcional de datos
- protección de información sensible

Solo se utilizan:

- datos públicos
- información verificable
- documentación aportada voluntariamente

No se accede ni se almacena información interna confidencial sin consentimiento.

29. VERSIONADO, VIGENCIA Y CONTROL DOCUMENTAL

La presente metodología se rige por un sistema de control documental.

- Versión: 1.0
- Estado: Vigente
- Fecha de emisión: 2026

Cualquier modificación futura:

- generará una nueva versión
- será documentada
- mantendrá versiones anteriores como referencia histórica

30. RELACIÓN INSTITUCIONAL Y USO DE LA METODOLOGÍA

La metodología puede ser:

- consultada públicamente
- citada como referencia técnica
- utilizada como marco informativo

Su uso no implica:

- afiliación institucional
- certificación oficial
- aprobación regulatoria

31. DISPOSICIONES FINALES

La presente Metodología Oficial:

- entra en vigor a partir de su fecha de emisión
- se aplica a todas las evaluaciones del sistema
- prevalece sobre documentos internos previos

32. ANEXOS TÉCNICOS

Anexo A: Esquema general del sistema

Anexo B: Ejemplo de ficha de evaluación

Anexo C: Ejemplo de registro de revisión

Anexo D: Flujo de gestión de incidencias

33. GLOSARIO OFICIAL DE TÉRMINOS

Evaluación de Calidad Empresarial:

Proceso técnico estructurado para medir confiabilidad y comportamiento empresarial.

Índice General de Calidad:

Resultado numérico (0–100) de la evaluación técnica.

Nivel:

Clasificación informativa basada en el índice.

Estado:

Situación operativa dentro del sistema.

Sistema Sello Verificado RD:

Ecosistema técnico de evaluación desarrollado por DigidomTek S.R.L.