Fortalecimiento de la incidencia de ODECU en la normalización ISO/COPOLCO-INN para la protección de las personas consumidoras

Ejecutores:

JOSÉ ROA RAMÍREZ
NUT ESPINOZA MUÑOZ
ANDREA ESPINOZA MORALES

‘‘El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, creado por el artículo 11 bis de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. La información y opiniones generadas a partir de esta iniciativa son de exclusiva responsabilidad de ODECU”.

Contenido

Resumen ejecutivo de resultados preliminares 4
1. Introducción 6
2. Objetivos y resultados esperados 7
2.1. Objetivo general 7
2.2. Objetivos específicos 7
2.3. Resultados esperados 7
3. Marco conceptual 7
3.1. Términos y definiciones 9
3.2. Normalización técnica y protección al consumidor 10
3.3. ISO/COPOLCO 10
3.3.1. Estructura vigente de COPOLCO 11
3.3.2. Evolución histórica de COPOLCO: seis etapas analíticas 11
3.3.3. Evolución detallada de la agenda COPOLCO 2020-2026 12
3.3.4. Diez patrones observados en COPOLCO 13
3.3.5. Mapa temático COPOLCO 2020-2026 14
3.4. INN, Comités técnicos y Comités espejo 14
3.5. Coordinación nacional vinculada a seguridad de productos 15
3.6. Línea base del ecosistema de normalización 16
3.6.1. Escala internacional 16
3.6.2. Estructura nacional 16
3.7. Marco jurídico e institucional relevante 16
3.7.1. Protección al consumidor 16
3.7.2. Institucionalidad de protección al consumidor 16
3.7.3. Referencia internacional 16
4. Metodología 17
4.1. Metodología de investigación 17
4.2. Objeto 17
4.3. Alcance material 17
4.4. Alcance territorial y temporal 17
4.5. Universo y unidad de análisis 17

4.6. Público objetivo 18
4.6.1. Público directamente intervenido: 18
4.6.2. Público indirectamente intervenido: 18
4.7. Fuentes para el levantamiento 18
4.7.1. Fuentes oficiales ISO/COPOLCO 18
4.7.2. Fuentes oficiales INN 19
4.7.3. Fuentes oficiales Marco Regulatorio 20
4.8. Instrumentos de recolección y sistematización 20
4.8.1. Matriz de brechas internacional/nacional. 20
4.8.2 Matriz de relevancia proconsumidor, construida sobre criterios de priorización. 21
4.8.2.1. Protocolo de priorización proconsumidor 21
5. Resultados 25
5.1. Matriz de brechas internacional/nacional 25
5.1.1. Sin Correlato público nacional: 26
5.1.2. Con Correlato público localizado: 29
5.2. Agenda de incidencia normativa 2027-2030 31
6. Discusiones 32
7. Conclusiones 34

Resumen ejecutivo de resultados preliminares

El presente estudio tiene por objetivo fortalecer la capacidad de incidencia de ODECU en los procesos de normalización técnica vinculados con la protección de las personas consumidoras en Chile. Para ello, se analiza la correspondencia entre la agenda internacional ISO/COPOLCO y las referencias técnicas nacionales del Instituto Nacional de Normalización (INN), con el propósito de identificar oportunidades de participación y establecer criterios para una agenda de incidencia normativa 2027-2030.

La investigación comprende un corpus de **40 normas y proyectos internacionales vinculados con la agenda ISO/COPOLCO 2020-2026**, contrastados con **129 registros del INN y con otros registros identificados del sitio web del Instituto Nacional de Normalización.** Mediante la identificación de coincidencias numéricas y la revisión documental de referencias, títulos y ediciones, se identificaron **18 casos con correlato público nacional y 22 sin correlato público localizado**.

Los casos con correlato nacional se concentran en seis ámbitos temáticos: vulnerabilidad y servicios inclusivos; privacidad y comercio electrónico; seguridad y retiro de productos; información y etiquetado ambiental; economía circular; y seguridad y gestión de riesgos. Estos resultados muestran la existencia de referencias técnicas nacionales relacionadas con materias relevantes para las personas consumidoras, aunque su identificación no acredita por sí sola equivalencia sustantiva, suficiencia de cobertura ni aplicación efectiva.

Por su parte, los 22 casos sin correlato público localizado comprenden materias como garantías, términos y condiciones en línea, reseñas de consumidores, información comercial, accesibilidad, privacidad y seguridad digital, entre otras. **La ausencia de un correlato identificado no demuestra necesariamente la existencia de un vacío normativo**, pues estas materias podrían encontrarse abordadas o no, total o parcialmente, a alineadas o no al contenido técnico de las normas ISO/COPOLCO, cuestión que podría ser desarrollada en un estudio de continuidad, pero que excede los términos del presente estudio.

Para orientar la priorización se incorporó una evaluación de riesgos basada en dos variables: probabilidad o frecuencia de exposición y severidad de las posibles consecuencias para las personas consumidoras. De los 40 casos examinados, **20 fueron clasificados con riesgo alto, 12 con riesgo medio y 8 con riesgo bajo**. Entre los 22 casos sin correlato público localizado, 13 presentan riesgo alto, 6 riesgo medio y 3 riesgo bajo. En los 18 casos con correlato nacional, 7 presentan riesgo alto, 6 riesgo medio y 5 riesgo bajo. Esta clasificación constituye un instrumento preliminar para

orientar la atención institucional y debe complementarse con el análisis de la cobertura técnica y regulatoria de cada materia.

Los resultados permiten distinguir dos ámbitos principales de actuación futura. En los casos sin correlato público localizado, corresponde verificar la cobertura existente y evaluar la pertinencia de impulsar nuevas referencias técnicas o la actualización de instrumentos nacionales. En aquellos que cuentan con correlato, resulta prioritario examinar su alcance, vigencia y utilización, así como su eventual incorporación al marco jurídico aplicable. Esta distinción es especialmente relevante considerando que las normas técnicas son, por regla general, voluntarias y que su obligatoriedad depende de las disposiciones jurídicas correspondientes.

La principal conclusión del estudio es que la identificación de correspondencias entre normas internacionales y nacionales constituye una primera aproximación a las oportunidades de incidencia, pero no permite determinar por sí sola la existencia de brechas efectivas de protección. Para ello se requiere complementar el análisis de correspondencia técnica con una evaluación de cobertura funcional, regulación aplicable y necesidades concretas de las personas consumidoras.

Sobre esta base, la propuesta de agenda de incidencia normativa 2027-2030 deberá priorizar materias considerando el riesgo identificado, la suficiencia de las herramientas existentes y las oportunidades de participación en procesos de normalización. Su definición definitiva requiere completar las verificaciones técnicas y jurídicas pendientes, de manera de fundamentar actuaciones diferenciadas y proporcionales a las necesidades de protección.

El estudio proporciona así una línea base documental y un instrumento de priorización para fortalecer la participación técnica de ODECU ante el INN y los espacios vinculados con ISO/COPOLCO, contribuyendo a una representación más sistemática y fundamentada de los intereses de las personas consumidoras en los procesos de normalización.

1. Introducción

El estudio tiene por propósito fortalecer la capacidad de incidencia técnica de ODECU en los procesos de normalización nacional relacionados con la protección de las personas consumidoras, promoviendo una participación estratégica, informada y basada en evidencia que contribuya a la incorporación de estándares internacionales alineados con las necesidades y derechos de los consumidores en Chile[1].

La normalización técnica incide directamente en seguridad, calidad e información de productos y servicios. Una participación débil del consumidor puede traducirse en estándares menos sensibles a riesgos de uso, accesibilidad, transparencia informativa o necesidades de usuarios hipervulnerables.

El universo normativo es amplio y complejo, lo que hace inviable una participación meramente reactiva. El estudio se plantea, por ello, como una herramienta para priorizar recursos escasos hacia espacios de normalización con mayor impacto proconsumidor y facilitar la coordinación con instituciones nacionales.

Históricamente, la falta de recursos ha limitado la posibilidad de contar con un equipo dedicado a esta materia, dificultando una participación sostenida en el tiempo y el posicionamiento estratégico de las personas consumidoras en instancias donde se definen estándares y normativas que impactan directamente en sus derechos[2].

El proyecto se concibe no sólo como un estudio o análisis de brechas, sino como un proceso de fortalecimiento institucional de largo plazo, destinado a consolidar capacidades técnicas y estratégicas de incidencia para la representación efectiva de las personas consumidoras.

La orientación declarada es que ODECU fortalezca de manera sostenida su participación en comités y espacios técnicos nacionales e internacionales -INN, ISO y COPOLCO- y consolide un proceso continuo de representación e incidencia[3].

---

[1] *Fuente interna: Ficha metodológica, I. Identificación general de la propuesta.*

[2] *Fuente interna: Ficha metodológica, Justificación.*

[3] *Fuente interna: Ficha metodológica, Justificación.*

2. Objetivos y resultados esperados

2.1. Objetivo general

Desarrollar una estrategia institucional para incidir y orientar la participación técnica y priorizada de ODECU en los procesos de normalización relacionados con la protección de las personas consumidoras[4].

2.2. Objetivos específicos

- Identificar las brechas entre el estado de avance internacional ISO/COPOLCO y comités relevantes- y el estado nacional -comités espejo, normas chilenas y nivel de adopción-, mediante un catastro priorizado de comités y normas relevantes para las personas consumidoras, considerando riesgos, impactos y oportunidades de mejora a través de la normalización.
- Diseñar un protocolo de categorización y priorización, junto con una propuesta de agenda de incidencia normativa 2027-2030, para incidir y orientar la participación técnica de ODECU en los procesos de normalización[5].

2.3. Resultados esperados

- Matriz de brechas internacional-nacional, considerando estado, cobertura temática, riesgos para consumidores y oportunidades de incidencia.
- Protocolo de priorización proconsumidor.
- Propuesta de agenda de incidencia normativa proconsumidor 2027-2030[6].

3. Marco conceptual

La relevancia de este estudio se sustenta en la necesidad de fortalecer la participación de las personas consumidoras en los procesos de normalización, considerando tanto sus efectos sobre los derechos de consumo como las capacidades institucionales requeridas para incidir en ellos.

---

[4] *Fuente interna: Ficha metodológica, Objetivos y Resultados esperados.*

[5] *Fuente interna: Ficha metodológica, Objetivos y Resultados esperados.*

[6] *Fuente interna: Ficha metodológica, Objetivos y Resultados esperados.*

En primer lugar, la normalización técnica constituye un ámbito relevante para la protección de las personas consumidoras. Las normas inciden directamente en la seguridad, la calidad y la información relativa a productos y servicios. Una participación insuficiente de los consumidores puede traducirse en estándares que no consideren adecuadamente los riesgos asociados al uso, la accesibilidad, la transparencia informativa o las necesidades de usuarios hipervulnerables[7].

En segundo lugar, la magnitud y complejidad del universo normativo exigen una participación organizada y estratégica. ISO reporta decenas de miles de estándares y documentos de tipo normativo, lo que hace inviable una participación exclusivamente reactiva, sin criterios de priorización ni una agenda de incidencia. Al 31 de diciembre de 2025, ISO registraba 26.116 normas internacionales y documentos de tipo normativo[8].

En tercer lugar, se requiere una herramienta que permita orientar la incidencia y optimizar los recursos disponibles. El aporte del estudio no se limita a describir el escenario de la normalización o identificar brechas, sino que busca proporcionar un método que facilite la coordinación con instituciones nacionales, entre ellas el INN, el SERNAC y los organismos sectoriales, y permita priorizar los recursos disponibles hacia aquellos espacios de normalización con mayor impacto potencial en la protección de las personas consumidoras.

En cuarto lugar, existe una base institucional nacional sobre la cual desarrollar esta labor. El INN describe el funcionamiento de los comités técnicos y los comités espejo, y existen antecedentes públicos de coordinación en materia de seguridad de productos, incluidas mesas de trabajo y convenios. Estos antecedentes refuerzan la pertinencia de elaborar un instrumento aplicable a la acción pública y al trabajo interinstitucional[9].

A estas consideraciones se suma una limitación que ha afectado históricamente la participación en este ámbito: la falta de recursos para disponer de un equipo dedicado a la normalización y a la representación de los intereses de las personas consumidoras. Esta situación ha dificultado mantener una participación sostenida y posicionar estratégicamente sus necesidades en las instancias donde se definen estándares que inciden directamente en sus derechos.

---

[7] Fuente interna: Ficha metodológica, Marco teórico conceptual.

[8] ISO. ISO in figures. https://www.iso.org/iso-in-figures.html. Consultado el 3 de febrero de 2026

[9] Instituto Nacional de Normalización (INN). Comités técnicos. https://www.inn.cl/comites-tecnicos. Consultado el 3 de febrero de 2026. Véase también: INN participa en reunión de la Mesa de Seguridad de Productos efectuada en Aduanas Metropolitana. https://www.inn.cl/inn-participa-enreunion-de-la-mesa-de-seguridad-deproductos-efectuada-en-aduanasmetropolitana. Consultado el 3 de febrero de 2026

En este contexto, el proyecto debe entenderse no sólo como un estudio o un análisis de brechas, sino también como un proceso de fortalecimiento institucional de largo plazo. Su propósito es consolidar capacidades técnicas y estratégicas que permitan sostener la incidencia y asegurar una representación efectiva de las personas consumidoras en los espacios de normalización.

La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU), desde su creación en 1994, ha desarrollado una labor sostenida en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras, con énfasis en la transparencia y la equidad en las relaciones de mercado. Su experiencia en materias legales y de protección al consumidor le ha permitido conocer las necesidades de las personas consumidoras, desarrollar estudios y análisis, asesorar en conflictos con proveedores y representar sus intereses ante autoridades y empresas.

Sobre esta base, el proyecto busca fortalecer de manera sostenida la incidencia de ODECU en los procesos de normalización y su participación en comités y espacios técnicos nacionales e internacionales, particularmente en el INN, ISO y COPOLCO. Se trata de avanzar hacia un proceso continuo y permanente de representación e incidencia, que permita incorporar las necesidades y los intereses de las personas consumidoras en la elaboración de estándares y contribuir, desde ese ámbito, a la protección de sus derechos en Chile.

3.1. Términos y definiciones

a) ISO/COPOLCO: Comité de Política del Consumidor de la Organización Internacional de Normalización (ISO)
b) INN: Instituto Nacional de Normalización.
c) ISO (International Organization for Standardization / Organización Internacional de Normalización): Es una entidad global e independiente que crea normas de carácter transversal sobre calidad, gestión, procesos y políticas. Más información en el sitio oficial de la Organización Internacional de Normalización.
d) IEC (International Electrotechnical Commission / Comisión Electrotécnica Internacional): Es la organización mundial dedicada a la normalización en los campos de la electricidad, la electrónica y las tecnologías relacionadas.
e) PWI (Preliminary Work Ítem): elemento de trabajo preliminar identificado en el proceso de normalización de ISO, que representa una iniciativa en fase inicial y que aún no constituye, por sí misma, una norma internacional publicada ni un proyecto formalmente aprobado para su desarrollo.

Las siglas **ISO/IEC** hacen referencia al trabajo conjunto entre dos de los principales organismos internacionales de normalización.

f) INN/IT: Informe Técnico.

3.2. Normalización técnica y protección al consumidor

La normalización técnica -ISO y su adaptación nacional vía INN- corresponde al proceso de elaboración consensuada de normas técnicas que fijan requisitos, definiciones, métodos de prueba y buenas prácticas para productos, servicios y procesos. Este proceso incide en mercados de consumo porque define estándares que influyen en seguridad de productos, calidad, información, compatibilidad, riesgos de uso y cumplimiento verificable, con efectos prácticos sobre el bienestar y seguridad de las personas consumidoras[10].

3.3. ISO/COPOLCO

ISO/COPOLCO es un comité de desarrollo de políticas de ISO creado en 1978. Su función no es administrar un único sector técnico, sino introducir la perspectiva de los consumidores en la política de normalización, detectar brechas, promover participación y transformar problemas de mercado en guías, nuevas propuestas de trabajo y recomendaciones para la estructura ISO.

A diferencia de un comité técnico sectorial, COPOLCO tiene un carácter horizontal: conecta problemas de consumo con la arquitectura general de normalización y puede promover guías transversales, identificar brechas, convocar actores, formular propuestas de trabajo y derivar asuntos a los comités competentes.

Actualmente[11], el comité registra 83 miembros participantes, 53 observadores, siete documentos ISO publicados bajo responsabilidad directa y uno en desarrollo. Su estructura de trabajo comprende grupos sobre prioridades, comunicación, acción en normas de consumo, fortalecimiento de capacidades, seguridad, revisión del ISO/IEC Guide 14 y, desde 2026, protección del consumidor en sistemas de inteligencia artificial.

La influencia de COPOLCO no se mide sólo por los documentos publicados bajo su secretaría: una parte relevante de su efecto consiste en detectar señales, priorizarlas

[10] *Fuente interna: Ficha metodológica, Marco teórico conceptual.*

[11] https://www.iso.org/committee/55000.html Consulta realizada el 20-10-2026

y traducirlas hacia comités técnicos o de proyecto donde finalmente se desarrollan normas específicas[12].

3.3.1. Estructura vigente de COPOLCO[13]

Tabla 1. Grupos y función de COPOLCO.

WG	Grupo español	Función / foco
WG 1 - Chair's Advisory Group	GT 1 – Grupo asesor de la presidencia	Estrategia, política y coordinación.
WG 9 - Key areas group / Key persons	GT 9 – Grupo de áreas clave / Personas clave	Identificación y seguimiento de áreas clave.
WG 21 - Communication and outreach	GT 21 – Comunicación y divulgación	Comunicación, redes, visibilidad y vínculo con actores.
WG 22 - Consumer standards action	GT 22 – Acción sobre normas para el consumidor	Actividad técnica, detección de brechas y propuestas de acción.
WG 23 - Capacity building and training	GT 23 – Desarrollo de capacidades y formación	Formación, mentoría y capacidades nacionales.
WG 24 - Consumer safety	GT 24 – Seguridad del consumidor	Seguridad de bienes y servicios y riesgos emergentes.
WG 25 - ISO/IEC Guide 14	GT 25 – Guía ISO/IEC 14	Cuarta edición de la guía sobre información de productos y servicios.
WG 26 - Consumer Protection in Artificial Intelligence Systems	GT 26 – Protección del consumidor en sistemas de inteligencia artificial	Creado por Resolución 8/2026; protección del consumidor en sistemas de IA.

Nota: la página pública consultada en septiembre de 2026 exhibía WG 1, WG 9 y WG 21-25, mientras el boletín de julio de 2026 informaba la creación de WG 26.

3.3.2. Evolución histórica de COPOLCO: seis etapas analíticas

La trayectoria de COPOLCO puede ordenarse en seis etapas acumulativas. Las fronteras no son rígidas, pues cada etapa agrega una capa de protección y una nueva forma de intervención sobre las anteriores.

[12] https://www.iso.org/committee/55000.htm

[13] Datos tomados del sitio web al corte de septiembre de 2026

Tabla 2. Evolución de COPOLCO.

Etapa	Rasgo dominante	Manifestaciones principales
I. 1970s-1980s	Protección clásica de bienes	Prestaciones, comparación, información y seguridad de productos.
II. 1990s-2000s	Ampliación social	Servicios, accesibilidad, envejecimiento, discapacidad y seguridad.
III. 2010s	Horizontalización del consumo	Diseño, inclusión, privacidad y mercados complejos.
IV. 2020-2022	Doble transición	Pandemia, resiliencia, sostenibilidad, digitalización e inclusión.
V. 2023-2024	De prioridades a instrumentos	Privacy by design, vulnerabilidad, green claims, circularidad y e-commerce.
VI. 2025-2026	Gobernanza digital y rol estratégico	IA, derechos digitales, redress, enforcement y nuevos servicios.

3.3.3. Evolución detallada de la agenda COPOLCO 2020-2026

2020. Sostenibilidad, resiliencia y consumidor post-pandemia. La agenda combina consumo sostenible, sharing/circular economy y, tras COVID-19, resiliencia, servicios esenciales, salud, recuperación económica, comercio electrónico y seguridad. En junio se aprueba el proyecto que luego daría lugar a ISO 5665:2024.

2021. Estrategia ISO 2030, participación global y clima. Se combinan privacidad en smart cities, accesibilidad, seguridad, pandemia, gestión de crisis, género, sostenibilidad y nuevos proyectos; la “London Declaration” sitúa la acción climática en el centro de la estrategia ISO.

2022. Sostenibilidad como eje estratégico y rediseño institucional. El 43° Plenario adopta “All voices heard for a sustainable world”; se reorganiza la actividad en WG 21-24 y se vincula inclusión con brecha digital, discapacidad, género y vulnerabilidad. ISO 22458 aparece como resultado normativo relevante.

2023. Privacidad por diseño, greenwashing y capacidad de incidencia. ISO 31700-1 marca un hito; aumentan consumer engagement, mentoría regional y preocupación por

environmental claims, ISO 14020, e-commerce transaction assurance y accesibilidad digital.

2024. Circularidad, green claims, IA y nueva etapa de liderazgo. La plenaria de Nairobi se centra en circularidad y comercio sostenible; IA entra explícitamente en la agenda de consumo; se publican ISO 5665:2024 e ISO 31031:2024.

2025. IA, economía de servicios y fortalecimiento del rol de COPOLCO. La plenaria de Londres integra participación, Estrategia ISO 2030 y "Age of AI"; se publica ISO 21800:2025 sobre T&C online y avanza la revisión del ISO/IEC Guide 14.

2026. Derechos digitales, IA como campo propio y enforcement. Se publica el AI White Paper; la plenaria de Haikou aborda vulnerabilidades digitales, implementación, derechos humanos, inclusión y enforcement; la Resolución 8/2026 crea WG 26.

3.3.4. Diez patrones observados en COPOLCO

1. Agenda acumulativa, no sustitutiva: seguridad, información y comparación permanecen mientras se agregan sostenibilidad, privacidad, IA y servicios.
2. Del producto al ecosistema: el objeto se expande hacia ciclos de vida, servicios, plataformas, datos, cadenas de suministro y modelos híbridos.
3. De informar al consumidor a diseñar mercados comprensibles: la información debe ser comprensible, comparable, verificable y utilizable.
4. De la decisión individual a condiciones habilitantes: infraestructura, oferta, precio, políticas, diseño y credibilidad de claims condicionan la elección.
5. Prevención y protección by design: privacidad, inclusión y seguridad se incorporan tempranamente en arquitectura, diseño y procesos.
6. Vulnerabilidad como condición dinámica: puede ser temporal, contextual o derivada del propio mercado.
7. Sustancia y representación avanzan juntas: prioridades técnicas se acompañan de capacitación, mentoría, mirror committees y outreach.
8. Conversión de señales en propuestas normativas**:** proceso de identificación y priorización de problemas, construcción de consensos y formulación de propuestas que se canalizan mediante comités técnicos (TC/SC/PC) para desarrollar normas o guías, implementar sus resultados y revisar su efectividad.
9. Creciente interfaz con política pública internacional: normalización, regulación, enforcement, sostenibilidad y cooperación transfronteriza se articulan.
10. De digitalización a derechos digitales: e-commerce y privacidad evolucionan hacia IA, accesibilidad, redress, enforcement, dignidad, igualdad y participación.

3.3.5. Mapa temático COPOLCO 2020-2026

Tabla 3. Macrotemas COPOLCO.

Macrotema	Evolución observada	Ejemplos
Seguridad y Riesgo	Línea histórica estable	Incidentes, recalls, button batteries, toys, infant sleep, CO, field trips, productos mensuales.
Información, transparencia y fairness	De información básica hacia inteligibilidad y verificabilidad	Unit pricing, Guide 14, T&C online, plain language, green claims, DPP.
Digital, datos e IA	De privacidad/e-commerce a gobernanza de IA y derechos digitales	ISO 31700, digital legacies, finanzas digitales, redress, IA accesible/equitativa, WG 26.
Sostenibilidad y circularidad	De elección sostenible a arquitectura de mercado	Climate action, circular economy, greenwashing, clean energy, food loss/waste, información de sostenibilidad.
Servicios y nuevos modelos	Más atención a plataformas y acceso/función	Inclusive service, functional service economy, sharing economy.
Vulnerabilidad, acceso e inclusión	Principio transversal de diseño y participación	ISO 22458, ageing, discapacidad, género, brecha digital, accessible AI.
Participación y capacidad	Programa explícito de fortalecimiento	Mentoría, capacitación, mirror committees, stakeholder engagement.
Gobernanza y cooperación	Articulación ISO-política de consumidores-foros	UNCTAD, Consumers International, OECD, ISO Council, Strategy 2030, enforcement cross-border.

3.4. INN, Comités técnicos y Comités espejo

En Chile, la participación en la normalización internacional se articula a través de comités espejo, que son comités técnicos nacionales encargados de replicar el trabajo de los comités internacionales e incorporar la perspectiva y experiencia nacional. Según los antecedentes presentados, la estructura nacional de normalización comprende 49 comités técnicos, mientras que la participación en ISO (Organización Internacional de Normalización) se desarrolla a través de 20 comités espejo.

Áreas de interés. En estos 20 Comités espejo, los expertos chilenos están discutiendo y votando normas mundiales sobre temas tecnológicos y sostenibles avanzados, tales como:

- Tecnologías de la información y ciberseguridad.
- Gestión de la calidad y ambiental.
- Sostenibilidad y economía circular.
- Información y seguridad del consumidor.

Actualmente, existe un Programa de Estudio que contempla 170 normas chilenas en proceso de estudio, redacción o actualización.

Áreas de Interés. Las normas que se están desarrollando están enfocadas en proteger a los ciudadanos y regular servicios básicos.

Se agrupan principalmente en:

- Inclusión y Seguridad: Vulnerabilidad, accesibilidad y seguridad en entornos y servicios.
- Alimentación y Comercio: Inocuidad alimentaria y buenas prácticas en el retail.
- Servicios Básicos y Vivienda: Calidad del agua potable, instalaciones domiciliarias y habitabilidad (prestaciones para el consumidor).
- Medio Ambiente: Plásticos, microplásticos y la regulación de los "claims" (etiquetas) ambientales para evitar el engaño al consumidor.
- Tecnología: Servicios digitales, ciberseguridad e Inteligencia Artificial (evaluando sus riesgos para el consumidor)[14].

3.5. Coordinación nacional vinculada a seguridad de productos

Como antecedente de articulación nacional, el INN participa desde 2011 en la Mesa de Seguridad de Productos, instancia vinculada a la coordinación interinstitucional en seguridad de productos. Asimismo, se consigna que el INN ha elaborado o revisado 38 normas chilenas en seguridad de productos infantiles desde 2011, mediante convenios y mecanismos de financiamiento señalados por la propia institución[15].

[14] https://www.inn.cl/servicio-normalizacion/?buscar=comite+tecnico
https://www.inn.cl/servicio-normalizacion/?buscar=comite+tecnico#comits-espejos-nacionales
[15] https://www.seguridaddeproductos.cl/quienes-somos/
https://www.sernac.cl/604/w3-article-88884.html

3.6. Línea base del ecosistema de normalización

3.6.1. Escala internacional

Al 31 de diciembre de 2025 ISO reportaba 26.116 normas internacionales y documentos tipo norma. Este dato se utiliza como indicador de la escala y complejidad del universo normativo y como fundamento de la necesidad de un sistema de priorización[16].

3.6.2. Estructura nacional

El INN organiza la normalización chilena en 49 comités técnicos, que constituyen la estructura organizacional de referencia para la elaboración, revisión o adopción de normas con potencial impacto en consumidores[17].

3.7. Marco jurídico e institucional relevante[18]

3.7.1. Protección al consumidor

El marco general identificado en la postulación corresponde a la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en su texto refundido y sistematizado[19].

3.7.2. Institucionalidad de protección al consumidor

SERNAC se incorpora como institución pública de protección al consumidor y como actor relevante en seguridad de productos, difusión de consultas públicas, información preventiva y coordinación interinstitucional.

3.7.3. Referencia internacional

ISO/COPOLCO constituye la referencia internacional central del estudio como comité de política de consumo dentro del ecosistema ISO.

---

[16] https://www.iso.org/iso-in-figures.html

[17] https://www.inn.cl/servicio-normalizacion/?buscar=comite+tecnico

[18] *Fuente interna: Ficha metodológica, Análisis jurídico.*

[19] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438

4. Metodología

4.1. Metodología de investigación

Se propone un estudio descriptivo con enfoque cualitativo, basado en análisis documental sistemático y normativo-institucional de:

i. la estructura de normalización ISO/COPOLCO e INN;
ii. proyectos de norma relevantes para consumidores; y
iii. brechas de cobertura o énfasis proconsumidor entre el nivel internacional y el nacional.

4.2. Objeto

El objeto del estudio es la normalización técnica -normas técnicas nacionales e internacionales- con impacto transversal en mercados de consumo, entendida como el conjunto de estándares ISO/COPOLCO y su incorporación o adecuación a la realidad chilena a través del Instituto Nacional de Normalización.

4.3. Alcance material

El estudio se focaliza en normas y comités con relevancia directa o indirecta para consumidores, especialmente en ámbitos donde los estándares inciden en seguridad de productos, calidad e información al consumidor, accesibilidad y temas emergentes como la transformación digital y la inteligencia artificial cuando tengan impacto de consumo[20].

4.4. Alcance territorial y temporal

El alcance territorial es Chile, con referencia internacional a ISO/COPOLCO para identificar agenda relevante y efectuar comparación internacional/nacional.

4.5. Universo y unidad de análisis

El estudio utiliza un corpus documental seleccionado por su relevancia para la protección de las personas consumidoras, integrado por 40 normas y proyectos internacionales vinculados con la agenda ISO/COPOLCO 2020-2026 y 129 registros del INN y otros registros identificados del sitio web del Instituto Nacional de Normalización. La selección no constituye una muestra estadísticamente representativa del universo de normas internacionales o nacionales. La unidad principal

[20] *Fuente interna: Ficha metodológica, Mercado/producto y Alcance material.*

de análisis es cada norma o proyecto internacional, considerado en relación con las referencias técnicas nacionales identificadas y, cuando corresponda, obtener evidencia con respecto al marco regulatorio chileno[21].

4.6. Público objetivo

4.6.1. Público directamente intervenido:

- ODECU, especialmente su equipo técnico y directivo, para priorización anual, participación en comités espejo y formulación de comentarios a borradores.
- INN, sus comités técnicos y/o comités espejo, como contraparte técnica potencial para el uso del protocolo y de la agenda proconsumidor, sujeto a reglas públicas y disponibilidad.
- SERNAC y/o instancias vinculadas, como potenciales usuarios del paquete transferible para apoyar coordinación interinstitucional, sin afirmar acuerdos previos.

4.6.2. Público indirectamente intervenido:

- Consumidores en Chile potencialmente impactados por estándares con efectos en seguridad de productos, calidad, información al consumidor y materias emergentes, con énfasis en niños, niñas y adolescentes y otros grupos con mayor exposición a riesgos.

Como proxy cuantitativo de alcance indirecto, la postulación utiliza la población residente proyectada para 2026: 20.150.948 personas. El propio documento precisa que se trata de un beneficio indirecto y difuso, derivado de mejores capacidades de priorización, seguimiento e incidencia proconsumidor[22].

4.7. Fuentes para el levantamiento

4.7.1. Fuentes oficiales ISO/COPOLCO

El levantamiento documental se realizará sobre fuentes públicas relativas a ISO/COPOLCO, comités técnicos, comités espejo, normas, proyectos disponibles y antecedentes institucionales.

Fuente	URL
ISO/COPOLCO	https://www.inn.cl/servicio-normalizacion

[21] *Fuente interna: Ficha metodológica, Universo/Muestra.*

[22] *Fuente interna: Ficha metodológica, Público objetivo.*

4.7.2. Fuentes oficiales INN

El levantamiento documental se realizará a través del sitio web del Instituto Nacional de Normalización donde se encuentra información sobre: comités técnicos, comités espejo, normas, proyectos disponibles y antecedentes institucionales.

Fuente	URL
Servicio de Normalización	https://www.inn.cl/servicio-normalizacion
Programa de estudio de Normas Chilenas	https://www.inn.cl/programa-de-estudio-de-las-normas-chilenas
Reuniones Normas	https://www.inn.cl/reuniones-normas
Normas Chilenas publicadas	https://www.inn.cl/nch-aprobadas
Normas ISO publicadas	https://www.inn.cl/iso-publicadas
Elaboración de normas	https://www.inn.cl/servicio-normalizacion
FAQ Normalización	https://www.inn.cl/faqs
Consulta Pública INN	https://www.consultapublica.cl
INN Colección	https://www.inncoleccion.cl

Las áreas temáticas de interés para este estudio son:

- Consumidores,
- Discapacidad y accesibilidad,
- Evaluación de la conformidad,
- Medio ambiente y
- Tecnologías de la información.
- Comités Espejo:
    - ISO/CASCO (Comité para la Evaluación de la Conformidad)
    - ISO/IEC JTC 1 ISO/IEC JTC 1 (Comité Técnico Conjunto 1)
    - ISO/TC 207/SC ISO/TC 207/SC 7 (Gestión de Gases de Efecto Invernadero y Cambio Climático)
    - ISO/TC 323 ISO/TC 323 (Economía Circular)
    - Entre otros.

4.7.3. Fuentes oficiales Marco Regulatorio

Mediante la revisión de fuentes oficiales y públicas nacionales, con el propósito de identificar el marco regulatorio chileno aplicable a las materias abordadas por las normas y proyectos internacionales vinculados con ISO/COPOLCO, se consultan bases de datos legislativas, organismos públicos relacionados con la protección de las personas consumidoras y fuentes de normalización técnica, a fin de reconocer leyes, reglamentos, normas técnicas y otros instrumentos que permitan establecer posibles vínculos entre las disposiciones nacionales y las materias analizadas.

Fuente	URL
Ley Chile — Biblioteca del Congreso Nacional (BCN)	https://www.bcn.cl/leychile/
SERNAC — Protección de los derechos de las personas consumidoras	https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-14522.html
SERNAC — Ley del Consumidor	https://www.sernac.cl/portal/618/w3-propertyvalue-59300.html
Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)	https://www.sec.cl/?view_full_site=true

4.8. Instrumentos de recolección y sistematización

4.8.1. Matriz de brechas internacional/nacional.

La matriz de brecha internacional-nacional constituye un catastro integrado y trazable de la dimensión internacional y nacional.

En ella se registraron el estado de revisión y la relación identificada con Chile, distinguiendo correlato público nacional y ausencia de correlato público nacional localizado, sin convertir esas categorías por sí solas en conclusiones sobre equivalencia o brecha material.

a) Integración y criterio de match ISO/COPOLCO-INN.

La matriz integrada se construyó a partir de los corpus ISO/COPOLCO e INN mediante dos procedimientos complementarios. Primero, se identificaron coincidencias utilizando el número o referencia principal de cada norma. Posteriormente, se efectuó una revisión de referencias, títulos, ediciones y posibles relaciones entre familias normativas.

b) Técnica de análisis de matriz de brecha con datos ISO_COPOLCO_INN.

i) Análisis documental mediante lectura estructurada con matrices y extracción de variables desde fuentes públicas.
ii) Contraste entre la agenda y lineamientos ISO/COPOLCO disponibles y la estructura INN, incluidos comités técnicos y comités espejo.

c) Criterios de evaluación del estado.

Luego de la revisión e identificación de casos relacionados con Chile, fueron evaluados de la siguiente forma:

☑ Sí se observa evidencia

☒ No se observa evidencia

ISO/COPOLCO	INN	EVALUACIÓN
☑	☒	SIN CORRELATO
☑	☑	CON CORRELATO

4.8.2 Matriz de relevancia proconsumidor, construida sobre criterios de priorización.

4.8.2.1. Protocolo de priorización proconsumidor

El protocolo deberá definir las variables para la priorización proconsumidor, las cuales se detallan a continuación:

a) Grupos para priorización:

El protocolo establece criterios que permitan identificar y priorizar las normas o materias que requieren mayor atención desde la perspectiva de la protección de las personas consumidoras. Para ello, se definen grupos de priorización que permiten clasificar los temas según la situación actual, su relevancia y la necesidad de adoptar medidas al respecto.

La clasificación busca orientar la toma de decisiones, considerando la importancia de cada materia para las personas consumidoras y su relación con el marco técnico.

ISO/COPOLCO	INN	EVALUACIÓN	GRUPO PARA PRIORIZACIÓN
☑	☒	SIN CORRELATO	SIN CORRELATO TÉCNICO
☑	☑	CON CORRELATO	CON CORRELATO TÉCNICO

La tabla anterior permite identificar la clasificación de los casos identificados en ISO/COPOLCO según su relación con el catálogo o el trabajo normativo del INN y la existencia de un correlato técnico en Chile.

Para ello, se consideran dos situaciones para determinar el grupo:

- Sin correlato técnico: corresponde a las materias identificadas en ISO/COPOLCO para las cuales no se identifica una norma técnica chilena relacionada en el análisis realizado.
- Con correlato técnico: corresponde a las materias identificadas en ISO/COPOLCO que cuentan con una norma técnica chilena relacionada, identificada a través de la revisión del INN.

Esta clasificación permite distinguir las materias que presentan una referencia técnica nacional de aquellas en las que no se identificó dicha referencia, facilitando su posterior priorización y la definición de las acciones que correspondan.

Hipótesis para posterior investigación: para cada evaluación detectada, ya sea convergente o no, se identificará la existencia de un marco regulatorio desde la mirada de leyes, decretos, reglamentos o resoluciones aplicables y vigentes a cada uno de los casos, como también validación de normas técnicas cuando una disposición obligatoria la incorpora o exige expresamente.

b) Evaluación de riesgos:

Además de identificar la existencia o ausencia de un correlato técnico nacional, se incorporó una evaluación basada en el riesgo para las personas consumidoras, con el propósito de determinar la relevancia de cada materia y orientar su priorización.

Para ello, se definieron dos variables: la probabilidad o frecuencia de exposición y la severidad o magnitud de las consecuencias.

Se definen en detalle los criterios para realizar la evaluación de riesgos.

La **probabilidad o frecuencia de exposición**, la cual está descrita como:

- Exposición ocasional o poco frecuente.

- Exposición recurrente o relativamente frecuente.
- Exposición habitual, generalizada o muy frecuente.

La severidad o magnitud de las consecuencias:

- Consecuencias leves, molestias menores o perjuicios fácilmente reversibles.
- Perjuicios económicos relevantes, afectación de derechos, pérdida de privacidad o daños que requieren medidas correctivas.
- Posibles daños graves a la salud o seguridad, pérdidas económicas severas, vulneración significativa de derechos o consecuencias difíciles de revertir.

A continuación, se observa la puntuación para cada una de las variables definidas anteriormente:

Puntaje		**Probabilidad o frecuencia de exposición**	**Severidad o magnitud de las consecuencias**
1	Baja	Exposición ocasional o poco frecuente.	Consecuencias leves, molestias menores o perjuicios fácilmente reversibles.
2	Media	Exposición recurrente o relativamente frecuente.	Perjuicios económicos relevantes, afectación de derechos, pérdida de privacidad o daños que requieren medidas correctivas.
3	Alta	Exposición habitual, generalizada o muy frecuente.	Posibles daños graves a la salud o seguridad, pérdidas económicas severas, vulneración significativa de derechos o consecuencias difíciles de revertir.

La evaluación permite comparar las materias identificadas considerando tanto la frecuencia con que podría presentarse el riesgo como la magnitud de sus posibles consecuencias.

Los resultados de esta evaluación se utilizan como un criterio complementario a la identificación del correlato técnico, para orientar la priorización de las materias y apoyar la definición de las acciones que podrían corresponder. En el siguiente punto se observa la matriz de riesgos correspondiente.

c) Matriz de riesgo.

Para determinar el nivel de riesgo asociado a cada caso, se multiplican los puntajes asignados a las variables de probabilidad o frecuencia de exposición y severidad o

magnitud de las consecuencias. Este resultado permitió clasificar el riesgo en tres niveles: bajo, medio o alto, de acuerdo con los rangos definidos.

Esta clasificación permitió diferenciar cada caso según la frecuencia con que las personas consumidoras podrían verse expuestas a una situación de riesgo y la gravedad de sus posibles consecuencias, así el nivel de riesgo constituye un criterio para orientar la priorización de aquellos casos que requieren acciones relevantes y atingentes.

Riesgo = Probabilidad o frecuencia de exposición * Severidad o magnitud de las consecuencias

			Probabilidad o frecuencia de exposición		
			1	2	3
			Baja	Media	Alta
Severidad o magnitud de las consecuencias	1	Baja	1	2	3
	2	Media	2	4	6
	3	Alta	3	6	9

6 a 9	Riesgo Alto
3 a 4	Riesgo Medio
1 a 2	Riesgo Bajo

d) Acciones para abordar los riesgos.

Se establecieron acciones orientadas a definir cómo abordar los casos evaluados, considerando tanto el nivel de riesgo para las personas consumidoras como la situación del correlato técnico identificado en Chile, con el propósito de orientar las decisiones respecto de la aplicación, incorporación, participación o no priorización de cada materia.

		SIN CORRELATO TÉCNICO	CON CORRELATO TÉCNICO
Valor	Nivel	Acciones	
6 a 9	Alto	Incorporación	Aplicación
3 a 4	Medio	Incorporación	Aplicación
1 a 2	Bajo	Participación	No priorización

Las acciones a abordar consideran tanto el nivel de riesgo para las personas consumidoras como la situación del correlato técnico identificado en Chile, con el propósito de orientar las decisiones respecto de la aplicación, incorporación,

participación o no priorización de cada materia. Las acciones se interpretan de la siguiente manera:

Categoría	Actuación recomendada
Aplicación	Evaluar grado de cumplimento de la norma técnica dictada.
Incorporación	Impulsar adopción técnica, y luego política por medio de adopción legal.
Participación	Impulsar adopción técnica y luego política por desarrollo reglamentario.
No priorización	No promover nuevas actuaciones cuando exista cobertura suficiente o escaso valor agregado.

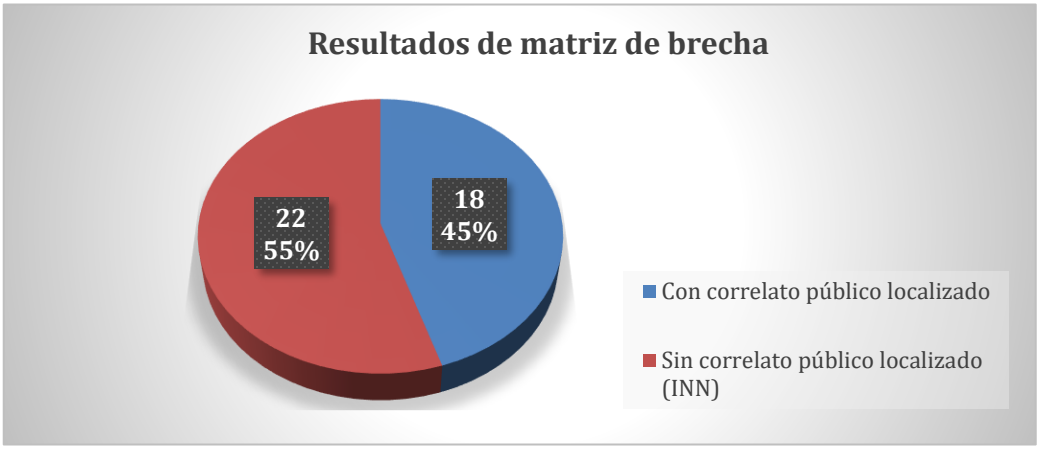
5. Resultados

5.1. Matriz de brechas internacional/nacional

La matriz de brecha internacional-nacional muestra los resultados del catastro integrado y la trazabilidad de la dimensión internacional y nacional (Anexo n°1).

El universo de trabajo estuvo compuesto por 40 normas/proyectos del corpus ISO/COPOLCO y 129 registros INN de 2020-2026 y otros registros identificados del sitio web del Instituto Nacional de Normalización.

De los 40 casos ISO/COPOLCO y con las fuentes ISO/COPOLCO e INN, se observa que 18 presentan correlato público nacional y 22 no presentan correlato público localizado. Lo que se visualiza en el siguiente gráfico.



5.1.1. Sin Correlato público nacional:

De las 40 normas/proyectos del corpus ISO/COPOLCO y de los registros INN se identificaron 22 casos sin correlato público nacional, los que se detallan en la siguiente tabla:

Nº ISO/COPOLCO	Título español
ISO/IEC Guide 76:2020	Desarrollo de normas de servicio: recomendaciones para abordar las cuestiones de los consumidores
ISO 22059:2020	Directrices sobre las garantías para el consumidor
ISO/IEC 31700-3	Protección del consumidor — Privacidad desde el diseño para bienes y servicios de consumo — Parte 3: Evaluación de la conformidad / auditoría (proyecto)
ISO/IEC PWI 26225	Directrices sobre privacidad desde el diseño para plataformas en línea dirigidas a consumidores
ISO 21800:2025	Orientación para que las organizaciones aumenten la comprensión de los consumidores sobre los términos y condiciones en línea.
ISO/IEC 27404:2025	Ciberseguridad — Seguridad y privacidad del IoT — Marco de etiquetado de ciberseguridad para el IoT de consumo
ISO/IEC 27566-1:2025	Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Sistemas de verificación de la edad — Parte 1: Marco
ISO/IEC 27565:2026	Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Directrices sobre la preservación de la privacidad basadas en pruebas de conocimiento cero
ISO/IEC 27091	Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad — Inteligencia artificial y privacidad (proyecto)
ISO 20488:2018	Reseñas de consumidores en línea: principios y requisitos para su recopilación, moderación y publicación.
ISO 21041:2018	Orientación sobre precios por unidad
ISO 5665:2024	Investigación de incidentes relacionados con el consumidor: requisitos y orientación
ISO 20245:2017	Comercio transfronterizo de bienes de segunda mano
ISO/IEC Guide 14:2018	Productos y servicios relacionados — Información para los consumidores

ISO/IEC Guide 46:2017	Ensayos comparativos de productos de consumo y servicios conexos — Principios generales
ISO/IEC Guide 71:2014	Guía para abordar la accesibilidad en las normas
ISO 21902:2021	Turismo y servicios conexos — Turismo accesible para todos — Requisitos y recomendaciones
ISO 42500:2021	Economía colaborativa: principios generales
ISO 31031:2024	Gestión de riesgos en viajes escolares y juveniles
IEC 63008	Aparatos electrodomésticos y análogos — Accesibilidad de los elementos de mando, puertas, tapas, cajones y tiradores
ISO/IEC TS 27570:2021	Protección de la privacidad — Directrices de privacidad para ciudades inteligentes
ISO/PAS 45005:2020	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Directrices generales para trabajar de forma segura durante la pandemia de COVID-19

Caracterización sin correlato en relación al vínculo con consumidores

De los 22 casos sin correlato público nacional localizado, 12 presentan una vinculación directa con las personas consumidoras (54,5%), principalmente en materias de seguridad, información y protección del consumidor. Los otros 10 casos presentan una vinculación indirecta (45,5%), vinculada a materias como calidad, sostenibilidad y tecnologías transversales. Dentro de esta última categoría, nueve casos fueron clasificados como de vinculación indirecta alta y uno como de vinculación indirecta.



Si bien se identificaron estos casos sin correlato público localizado, se planteó como hipótesis de investigación que algunas de estas materias podrían encontrarse abordadas, de manera parcial o total mediante leyes, reglamentos u otros instrumentos regulatorios nacionales, aun cuando no existiera una adopción directa de la norma ISO correspondiente.

A partir de esta hipótesis, se amplió la revisión hacia el marco regulatorio chileno, con el propósito de identificar posibles vínculos normativos y así a evaluar en una etapa posterior el grado de cobertura de las materias consideradas.

Una vez identificados los casos sin correlato técnico nacional, se incorporó la evaluación de riesgos para su priorización.

Como resultado, las materias clasificadas como **sin correlato técnico** se distribuyeron según su nivel de riesgo resultando que 13 casos corresponden a riesgo alto, 6 a riesgo medio y 3 a riesgo bajo.

Grupo de priorización	Cantidad		
	Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel Bajo
Sin correlato técnico	13	6	3

Esto permitió distinguir aquellos casos que, además de no contar con un correlato técnico identificado, presentan mayores riesgos potenciales para las personas consumidoras, orientando así la definición de las acciones que podrían adoptarse.

Con respecto a los casos clasificados como nivel de riesgo alto contemplan temáticas relevantes para la protección de las personas consumidoras, entre ellas, las garantías, la privacidad y la protección de datos personales en entornos digitales, la comprensión de los términos y condiciones en línea, y la ciberseguridad de los dispositivos conectados. También en riesgos altos se consideran la transparencia de los precios y de la información comercial, la comparación de productos y servicios, la accesibilidad en el turismo y en el uso de electrodomésticos, y la gestión de riesgos en viajes escolares y en materia de seguridad y salud durante la pandemia de COVID-19.

Los casos de nivel de riesgo medio se relacionan principalmente con la seguridad digital, la protección de la privacidad y la transparencia en las interacciones entre consumidores y proveedores.

Finalmente, los casos de nivel de riesgo bajo abordan temáticas relacionadas con la accesibilidad e inclusión, la protección de las personas consumidoras en la economía colaborativa y la privacidad en entornos urbanos inteligentes, promoviendo servicios más accesibles, prácticas transparentes y una gestión responsable de los datos personales en el desarrollo de ciudades inteligentes.

Todos los casos anteriores reflejan la importancia de fortalecer la información, la seguridad, la accesibilidad y el ejercicio de los derechos de las personas consumidoras, por lo que resulta pertinente analizar la cobertura técnica y regulatoria existente en Chile e identificar posibles brechas que justifiquen acciones de mejora o desarrollo normativo.

Para los casos sin correlato público nacional localizado que presentan riesgo alto o medio, se propone la **Incorporación**, es decir, evaluar prioritariamente la cobertura técnica y regulatoria existente, con el propósito de determinar la pertinencia de impulsar la adopción, actualización o elaboración de normas técnicas nacionales. La eventual incorporación de requisitos obligatorios deberá justificarse separadamente, atendiendo al marco jurídico y a las competencias de las autoridades correspondientes. Los casos de riesgo bajo, se propone la **Participación**, es decir, podrán someterse a seguimiento y participación selectiva, considerando su relevancia estratégica y las oportunidades de incidencia disponibles.

5.1.2. Con Correlato público localizado:

De las 40 normas/proyectos del corpus ISO/COPOLCO y de los registros INN, 18 casos corresponden a los con correlato nacional, los que se distribuyen en seis grupos temáticos: vulnerabilidad; privacidad y comercio electrónico; seguridad y retiro de productos; claims y etiquetado ambiental; economía circular y seguridad y riesgos.

Resumen la evidencia actualmente localizada:

Grupo	ISO/COPOLCO	Correlato nacional	Lectura
Vulnerabilidad	ISO 22458:2022	NCh3940:2026	Recepción nacional identificada en servicios inclusivos.
Privacidad y e-commerce	ISO 31700-1; ISO/IEC TR 31700-2; ISO 32111	NCh-ISO31700/1:2023; INN/IT20/2:2024; NCh-ISO32111:2026	Convergencia visible en privacidad por diseño y confianza transaccional.
Seguridad y recall	ISO 10377:2013; ISO 10393:2013	NCh-ISO10377:2013; NCh-ISO10393:2013	Existen correlatos nacionales para seguridad general y retiro de productos.
Claims y etiquetado ambiental	ISO 14020; 14021; 14024; 14025; serie 14030 ISO 14026 ISO 14067 ISO 14097	NCh-ISO14020:2024; 14021:2017;14024:2018; 14025:2012; NCh-ISO14030/3:2025 NCh-ISO 14026:2019 NCh-ISO14067:2019 NCh-ISO14097:2022	Existe una arquitectura nacional relevante de información y etiquetado ambiental.

Grupo	ISO/COPOLCO	Correlato nacional	Lectura
Economía circular	ISO 59004; 59010; 59020	NCh-ISO59004:2024; NCh-ISO59010:2025; NCh-ISO59020:2025	Recepción relevante del marco, transición de modelos y medición de circularidad.
Seguridad y Riesgos	ISO 31030:2021	NCh-ISO31030:2022	Gestión de riesgos en viajes: Orientación para organizaciones

A partir de los antecedentes identificados sobre el correlato público de las normas investigadas, se planteó como hipótesis de investigación que, tanto las normas ISO como sus posibles adopciones como normas chilenas (NCh), podrían estar vinculadas a leyes, reglamentos u otros instrumentos regulatorios nacionales que establezcan exigencias relacionadas con las materias que abordan.

En este contexto, se propone en una segunda etapa de proyecto profundizar en la identificación y revisión de dichos instrumentos, con el propósito de evaluar si estas son de cumplimiento obligatorio en Chile, ya sea por una exigencia normativa expresa, por su incorporación mediante una referencia regulatoria u otro mecanismo jurídico aplicable, o si mantienen un carácter voluntario.

Caracterización con correlato en base a catastro y priorización de comités y normas

En base al catastro y priorización proconsumidor de comités y normas ISO/COPOLCO-INN se identificaron espacios de incidencia, resultando los siguientes indicadores relevantes. Estos se encuentran en el Anexo n ° 2.

Los casos **con correlato técnico** se distribuyeron según su nivel de riesgo alto arrojando 7 casos, 6 riesgo medio y 5 a riesgo bajo.

Grupo de priorización	Cantidad		
	Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel Bajo
Con correlato técnico	7	6	5

De los casos clasificados con alto riesgo y con correlato técnico nacional abordan temáticas relevantes para la protección de las personas consumidoras, especialmente en relación con la inclusión y la atención de consumidores en situación de vulnerabilidad, la protección de la privacidad desde el diseño en bienes y servicios, y la seguridad de las transacciones en el comercio electrónico, también consideran la seguridad de los productos de consumo, los procedimientos para su retirada cuando presentan riesgos y la gestión de riesgos asociados a los viajes.

Los casos clasificados con nivel de riesgo medio abordan principalmente la seguridad digital y la protección de la privacidad, incluyendo la verificación de la edad, el uso de pruebas de conocimiento cero y la relación entre inteligencia artificial y privacidad. Como también la transparencia en la recopilación, moderación y publicación de reseñas de consumidores en línea, la investigación de incidentes relacionados con consumidores y el comercio transfronterizo de bienes de segunda mano. Estas materias buscan contribuir a la protección de los datos personales, la confianza en las interacciones digitales y la transparencia en las relaciones de consumo.

Los casos clasificados con nivel de riesgo bajo abordan temáticas relacionadas con la accesibilidad en la elaboración de normas, los principios generales de la economía colaborativa y la protección de la privacidad en ciudades inteligentes.

Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la aplicación y el cumplimiento de las referencias técnicas existentes, así como evaluar su grado de implementación y suficiencia frente a los riesgos identificados.

Por lo tanto, esta priorización permite focalizar el análisis en evaluar si las herramientas técnicas disponibles se aplican adecuadamente y si proporcionan un nivel de protección suficiente para las personas consumidoras.

Respecto de los casos que cuentan con correlato técnico nacional y presentan niveles de riesgo alto o medio, se propone **Aplicación**, esto es, examinar el alcance, la vigencia y el grado de utilización de las referencias técnicas identificadas, así como verificar si existen disposiciones jurídicas que hagan obligatorio el cumplimiento de determinados requisitos. Para los casos de riesgo bajo se recomienda **No priorización**, es decir, un seguimiento de menor intensidad, sin descartar actuaciones cuando se identifiquen deficiencias de cobertura, oportunidades de actualización o un valor estratégico relevante para la protección de las personas consumidoras.

5.2. Agenda de incidencia normativa 2027-2030

La agenda 2027-2030 aún no puede considerarse cerrada. Sin embargo, el cruce integrado permite definir frentes de trabajo que deberán ser sometidos al protocolo final de priorización.

- Frentes con correlatos nacionales identificados
- Servicios inclusivos y vulnerabilidad de consumidores.
- Privacidad por diseño y actualización de la familia ISO/IEC 31700.
- Confianza y aseguramiento de transacciones de comercio electrónico.
- Seguridad general y retiro de productos.
- Claims e información ambiental.
- Economía circular.

- Seguridad y riesgos.

Frentes con menor correspondencia pública visible o cierre pendiente.

Los frentes que requieren revisión prioritaria se concentran en garantías, términos y condiciones online, reseñas, precio unitario, información transversal, accesibilidad, investigación de incidentes, privacidad de plataformas, IoT y otros estándares emergentes. En estos casos debe comprobarse si existe cobertura funcional mediante otra NCh, familia normativa, regulación sectorial o instrumento nacional alternativo.

6. Discusiones

Los resultados de la matriz de brecha internacional/nacional presentada anteriormente, permiten profundizar sobre la correspondencia entre la agenda ISO/COPOLCO y las referencias técnicas identificadas en el contexto chileno, así como sobre las implicancias vinculantes con la protección de las personas consumidoras. La identificación de correlatos y de casos sin correspondencia pública localizada evidencia la necesidad de analizar no solo la disponibilidad de normas técnicas nacionales, sino también el alcance de los instrumentos existentes y su capacidad para responder a las necesidades de protección abordadas por la agenda internacional.

La ausencia de un correlato técnico nacional no implica necesariamente la existencia de un vacío normativo. Algunos de los casos analizados podrían encontrarse abordados, de manera total o parcial, mediante leyes, reglamentos u otros instrumentos regulatorios nacionales, aun cuando no exista una adopción directa de la norma ISO correspondiente. Esta posibilidad constituye un escenario relevante de la investigación, ya que permite distinguir entre la ausencia de una referencia técnica y la eventual ausencia de mecanismos regulatorios de protección.

No obstante, la existencia de casos nacionales relacionados con una materia tampoco garantiza que esta se encuentre cubierta en toda su extensión. Un instrumento legal puede establecer obligaciones generales para los proveedores u otras partes interesadas, sin contemplar necesariamente los procedimientos, criterios técnicos u orientaciones específicas desarrollados en una norma internacional. Por ello, resulta necesario evaluar el alcance material de los instrumentos identificados y determinar si ofrecen una cobertura completa, parcial o complementaria respecto de las necesidades de protección investigadas.

Ahora bien, la identificación de correlatos técnicos nacionales tampoco permite concluir, por sí sola, que las materias estén suficientemente abordadas. La existencia

de una norma chilena relacionada con una referencia ISO constituye un antecedente de disponibilidad técnica, pero su contribución a la protección de las personas consumidoras requiere considerar su alcance, actualización, aplicación y articulación con el marco regulatorio correspondiente. Esta distinción adquiere especial importancia en ámbitos como la privacidad digital, la seguridad de productos y la información ambiental, donde la existencia de referencias técnicas no demuestra automáticamente que los riesgos asociados estén suficientemente controlados.

Desde esta mirada, los resultados permiten reconocer dos desafíos complementarios para la incidencia normativa. El primero consiste en determinar si los casos sin correlato público localizado presentan una brecha técnica, regulatoria o de ambas dimensiones. El segundo consiste en evaluar si las referencias nacionales existentes proporcionan una cobertura adecuada frente a los riesgos identificados, o si requieren acciones orientadas a fortalecer su aplicación, actualización u otros.

La incorporación de la evaluación de riesgos contribuye a diferenciar las acciones que podrían promoverse en cada situación. Los casos de prioridad alta requieren una revisión más exhaustiva de la cobertura existente y de las alternativas disponibles para mejorar la protección, mientras que los casos de menor prioridad pueden abordarse mediante seguimiento y evaluación de su evolución. De esta manera, la priorización permite orientar los esfuerzos hacia las materias que presentan mayor relevancia para las personas consumidoras, sin asumir que todos los casos sin correlato requieren necesariamente una nueva norma.

Con respecto a la agenda de incidencia normativa 2027-2030 debería considerar tanto la incorporación de referencias técnicas cuando se identifiquen brechas relevantes como el fortalecimiento de las herramientas existentes cuando se requiera evaluar su aplicación. Esta orientación permitiría vincular la participación en la agenda internacional con las necesidades identificadas en el contexto nacional, favoreciendo una toma de decisiones fundamentada en la evidencia y en la evaluación de la cobertura técnica y regulatoria disponible.

En definitiva, el principal aporte de la matriz no radica únicamente en identificar correspondencias y ausencias entre los corpus examinados, sino en proporcionar una base para evaluar la relación entre normalización, regulación y protección de las personas consumidoras. La determinación de las brechas efectivas requiere complementar los resultados con una revisión del marco regulatorio chileno y del alcance de las referencias técnicas identificadas. Este análisis permitirá fundamentar con mayor precisión las prioridades de incidencia y distinguir aquellas materias que requieren nuevas herramientas de aquellas en que resulta pertinente fortalecer o evaluar las existentes.

7. Conclusiones

La investigación permitió identificar oportunidades de correspondencia entre la agenda internacional ISO/COPOLCO y la normalización técnica nacional, mediante el análisis de 40 normas y proyectos internacionales vinculados con la protección de las personas consumidoras y de los registros del Instituto Nacional de Normalización (INN). Los resultados evidenciaron que 18 casos cuentan con un correlato público nacional identificado, mientras que en 22 no se localizó una correspondencia. Esta distribución permitió establecer una línea base para reconocer los ámbitos en los que existe una vinculación técnica identificable y aquellas materias que requieren un análisis complementario para determinar su situación en el contexto chileno.

Los casos con correlato nacional se concentran principalmente en vulnerabilidad y servicios inclusivos, privacidad y comercio electrónico, seguridad y retiro de productos, información y etiquetado ambiental, y economía circular. Estos resultados muestran que existen referencias técnicas nacionales relacionadas con diversas materias de interés para las personas consumidoras. Sin embargo, la identificación de un correlato no permite concluir, por sí sola, que la materia se encuentre suficientemente cubierta ni que la herramienta técnica se aplique de manera efectiva. Por ello, resulta necesario examinar el alcance de cada referencia, su pertinencia frente a la necesidad de protección identificada y su articulación con las disposiciones regulatorias aplicables.

Por otra parte, los 22 casos sin correlato público localizado abarcan temáticas relacionadas con las garantías, la información comercial, la accesibilidad, la privacidad y la seguridad digital, entre otras. Su relevancia para la protección de las personas consumidoras refuerza la necesidad de profundizar en su análisis, especialmente considerando que la evaluación de riesgos permitió clasificarlos en 13 casos de riesgo alto, 6 de riesgo medio y 3 de riesgo bajo. Esta priorización proporciona un criterio para orientar las acciones futuras hacia aquellas materias en las que una eventual falta de cobertura podría tener mayores implicancias para las personas consumidoras, sin perder de vista que los casos de menor riesgo también pueden requerir seguimiento o medidas específicas según sus características.

Un aspecto central de la investigación es que la ausencia de un correlato técnico identificado no equivale necesariamente a la existencia de un vacío normativo. Las materias investigadas podrían encontrarse abordadas, mediante leyes, reglamentos u otros instrumentos nacionales, o contar con referencias técnicas que cubran funcionalmente determinados aspectos, aunque no exista una adopción directa de la norma internacional correspondiente. Del mismo modo, la existencia de una norma técnica nacional no garantiza que su contenido sea suficiente para responder a las necesidades de protección identificadas ni que su aplicación sea efectiva. En consecuencia, la determinación de brechas efectivas requiere distinguir entre la

correspondencia técnica, la cobertura regulatoria y la aplicación de los instrumentos existentes, considerando también si las disposiciones identificadas son obligatorias o voluntarias y cuál es su alcance concreto.

El principal aporte de la investigación consiste en establecer una base de análisis para orientar la incidencia normativa a partir de la integración de la correspondencia entre la normalización internacional y nacional, la revisión del marco regulatorio chileno y la priorización de las materias según el riesgo para las personas consumidoras.

Así se permitirá superar una revisión centrada exclusivamente en la existencia o ausencia de normas equivalentes, avanzando hacia una evaluación de la cobertura que ofrecen las herramientas disponibles y de las acciones que podrían resultar más pertinentes en cada caso. Así, es posible diferenciar las materias en las que corresponde estudiar la incorporación de nuevas referencias técnicas de aquellas en las que sería prioritario evaluar la aplicación y/o incorporación.

Finalmente, los resultados proporcionan antecedentes para orientar la agenda de incidencia normativa 2027-2030 mediante acciones diferenciadas, proporcionales al riesgo identificado y fundamentadas en la evidencia documental recopilada. Para los casos sin correlato técnico localizado, se requiere completar el análisis funcional y regulatorio antes de proponer nuevas incorporaciones técnicas o eventuales medidas jurídicas.

Por último, la investigación contribuye a fundamentar la participación y la toma de decisiones en materia de normalización, favoreciendo una articulación más sistemática entre la agenda internacional ISO/COPOLCO y las prioridades nacionales, con el propósito de fortalecer la información, la seguridad, la accesibilidad y la protección de los derechos de las personas consumidoras en Chile.