



**PREVIO A PROVEER, INCORPÓRESE OBSERVACIONES  
AL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO PRESENTADO  
POR COLMENA GOLDEN CROSS S.A.**

**RES. EX. N° 2/ROL F-035-2018**

**Santiago, 26 DIC 2018**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 20.417, que dispone la Ley Orgánica de la Superintendencia del Medio Ambiente (“LO-SMA”); en la Ley N° 19.300 sobre Bases Generales del Medio Ambiente; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del año 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija la Planta de la Superintendencia del Medio Ambiente; en la Res. Ex. N° 424, de 12 de Mayo de 2017, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que fija la organización interna de la Superintendencia del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 599, de fecha 09 de junio de 2017, de la Superintendencia del Medio Ambiente, que Establece Orden de Subrogación para el Cargo de Jefe de División de Sanción y Cumplimiento y Asigna Funciones Directivas; en la Resolución Exenta RA SMA N° 119123/58/2018, de 27 de diciembre de 2017, que renueva el nombramiento en el cargo de Alta Dirección Pública, 2° nivel que indica, al Jefe de la División de Fiscalización de la Superintendencia del Medio Ambiente; en el Decreto Supremo N° 30, de 20 de agosto de 2012, del Ministerio del Medio Ambiente, que Aprueba Reglamento sobre Programas de Cumplimiento, Autodenuncia y Planes de Reparación (“D.S. N° 30/2012” o “Reglamento”); en el Decreto Supremo N° 47 de 2015, del Ministerio del Medio Ambiente, que establece Plan de Descontaminación Atmosférica para la comuna de Osorno; la Res. Ex. N° 85, de 22 de enero de 2017, de la Superintendencia del Medio Ambiente; en la Resolución Exenta N° 166, de 8 de febrero de 2018, que crea el Sistema Seguimiento de Programas de Cumplimiento (“SPDC”) y dicta instrucciones generales sobre su uso (“Resolución N° 166/2018”); y en la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

**I. Sobre el Programa de Cumplimiento**

1. Que, el artículo 42 de la LO-SMA y la letra g) del artículo 2 del D.S. N° 30/2012, definen el Programa de Cumplimiento (“PdC”) como aquel plan de acciones y metas presentado por el infractor, para que dentro de un plazo fijado por la Superintendencia, los responsables cumplan satisfactoriamente con la normativa ambiental que se indique.

2. Que, el artículo 6 del D.S. N° 30/2012 establece los requisitos de procedencia del Programa de Cumplimiento, a saber, que éste sea presentado dentro del plazo y sin los impedimentos allí establecidos. A su vez, el artículo 7 del mismo cuerpo normativo fija el contenido de este programa, señalando que éste deberá contar al menos con lo siguiente:

a) Descripción de los hechos, actos u omisiones que constituyen la infracción en que se ha incurrido, así como de sus efectos.

b) Plan de acciones y metas que se implementarán para cumplir satisfactoriamente con la normativa ambiental que se indique, incluyendo las medidas adoptadas para eliminar, o reducir y contener los efectos negativos generados por el incumplimiento.

c) Plan de seguimiento, que incluirá un cronograma de las acciones y metas, indicadores de cumplimiento, y la remisión de reportes periódicos sobre su grado de implementación.

d) Información técnica y de costos estimados relativa al programa de cumplimiento que permita acreditar su eficacia y seriedad.

3. Que, el artículo 9 del D.S. N° 30/2012 establece que la Superintendencia del Medio Ambiente, para aprobar un Programa de Cumplimiento, se atenderá a los criterios de *integridad* (las acciones y metas deben hacerse cargo de todas y cada una de las infracciones en que se ha incurrido y de sus efectos), *eficacia* (las acciones y metas deben asegurar el cumplimiento de la normativa infringida, así como contener y reducir o eliminar los efectos de los hechos que constituyen infracción) y *verificabilidad* (las acciones y metas del programa de cumplimiento deben contemplar mecanismos que permitan acreditar su cumplimiento). Además, el mismo artículo establece que *“En ningún caso se aprobarán programas de cumplimiento por medio de los cuales el infractor intente eludir responsabilidad, aprovecharse de su infracción, o bien, que sean manifiestamente dilatorios”*.

4. Que, la letra u) del artículo 3 de la LO-SMA, dispone que dentro de las funciones y atribuciones que a ésta le corresponden, se encuentra la de proporcionar asistencia a los regulados para la presentación de programas de cumplimiento y planes de reparación, así como orientarlos en la comprensión de las obligaciones que emanan de los instrumentos de gestión ambiental de su competencia.

5. Que, el artículo 42 de la LO-SMA y el artículo 6 del Reglamento, disponen que el infractor podrá presentar un Programa de Cumplimiento en el plazo de 10 días contados desde la notificación de la formulación de cargos.

6. Que, la División de Sanción y Cumplimiento de esta Superintendencia definió la estructura metodológica que debe contener un programa de cumplimiento, en especial, el plan de acciones y metas y su respectivo plan de seguimiento. La referida metodología se encuentra explicada en la “Guía para la presentación de Programas de Cumplimiento” (“la Guía”), disponible en la página web de la Superintendencia del Medio Ambiente, específicamente en el link <http://www.sma.gob.cl/index.php/documentos/documentos-de-interes/documentos/guias-sma>.

## II. Antecedentes de la instrucción

7. Que, con fecha 24 de septiembre de 2018, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 49 de la LO-SMA, se dio inicio a la instrucción del procedimiento administrativo sancionatorio Rol F-035-2018, con la formulación de cargos a Colmena Golden Cross S.A. (“el titular” o “la empresa”), titular de la unidad fiscalizable “Isapre Colmena Osorno”, ubicada en calle Manuel Antonio Matta N° 1115, comuna de Osorno, Región de Los Lagos, en virtud de una infracción tipificada en el artículo 35 letra c) de la LO-SMA, consistente en *“utilización, con fecha 22 de junio de 2017, de una chimenea de hogar abierto, en un establecimiento ubicado dentro de una zona declarada como saturada”*.

8. Que, conforme a lo señalado en el N° de seguimiento 1180846028150, la resolución descrita en el considerando anterior fue recibida en



oficina de Correos de Chile, sucursal Osorno, con fecha 27 de septiembre de 2018, entendiéndose notificada el día 02 de octubre de 2018. Lo anterior consta en registro de Correos de Chile, adjunto al expediente del presente procedimiento administrativo sancionador.

9. Que, con fecha 12 de octubre de 2018, sin acreditar mandato legal para ello, don Rubén Ugarte Sáez, abogado en representación de Colmena Golden Cross S.A., encontrándose dentro del plazo para ello, presentó un Programa de Cumplimiento, acompañando los siguientes documentos: 1) copia del Ord. N° 463/2018 de fecha 08 de octubre de 2018 del Jefe de la Oficina Provincial de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Osorno, que comunica el número de registro de caldera de calefacción de calefacción a leña; y 2) copia del Ord. N° 464/2018 de fecha 08 de octubre de 2018 del Jefe de Oficina Provincial de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Osorno que comunica el número de registro de caldera de calefacción de calefacción a petróleo.

10. Que, los antecedentes acompañados no acreditan el carácter de Representante Legal de don Rubén Ugarte Sáez en relación a Colmena Golden Cross S.A.

11. Que, con fecha 22 de octubre de 2018, mediante Memorandum D.S.C. N° 438/2018 se derivaron los antecedentes asociados al Programa de Cumplimiento ya individualizado a la Jefa de la División de Sanción y Cumplimiento de esta SMA, con el objeto que se evalúen y resuelva su aprobación o rechazo.

12. Que, Colmena Golden Cross S.A. no cuenta con los impedimentos señalados en las letras a), b) y c) del artículo 6 del D.S. N° 30/2012 y del artículo 42 de la LO-SMA y que éste fue presentado dentro del plazo establecido en la ley para ello.

13. Que, a fin de que éste cumpla cabalmente los criterios establecidos reglamentariamente para su aprobación, a saber integridad, eficacia y verificabilidad, de manera previa a resolver la aprobación o rechazo del programa de cumplimiento, resulta oportuno realizar determinadas observaciones a éste, las que deberán ser consideradas en la presentación de un programa de cumplimiento refundido ante esta Superintendencia.

14. Que, por otra parte, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Res. Ex. N° 166/2018, que crea el Sistema de Seguimiento de Programas de Cumplimiento ("SPDC"), se realizarán observaciones en el sentido de incorporar acciones relacionadas con la implementación de dicho sistema.

#### RESUELVO:

I. **PREVIO A TENER POR PRESENTADO** el Programa de Cumplimiento de fecha 12 de octubre de 2018, acredítese el poder de representación de don **Rubén Ugarte Sáez**, o de quien tenga poder suficiente y ratifíquese lo obrado, **dentro del plazo de 5 días hábiles**, contados desde la notificación de la presente resolución, bajo apercibimiento de tener por no efectuada la antedicha presentación.

II. **PREVIO A RESOLVER**, acerca de la aprobación o rechazo del Programa de Cumplimiento presentado por Colmena Golden Cross S.A., incorpórese las siguientes observaciones dentro del plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución:

#### A. OBSERVACIONES GENERALES

1) Se reitera, tal como se estableció en el Resuelvo V. de la Res. Ex N° 1/Rol F-035-2018, que se deberá aplicar la estructura metodológica en el programa de cumplimiento, establecida por esta Superintendencia en la “Guía para la presentación de Programas de Cumplimiento por infracciones a instrumentos de carácter ambiental”, en tal sentido, se deberán incorporar la descripción, los plazos de ejecución, los indicadores de cumplimiento, los medios de verificación y los costos estimados, en relación a cada una de las acciones que se establezcan.

2) En razón de lo anterior, se deberán indicar las medidas ejecutadas, las que se encuentran en ejecución y las que están por ejecutar, según sea el caso, y de manera correlativa, indicando su respectivo plazo de ejecución, costo de implementación, conforme al formato de la Guía precedentemente señalada.

3) Toda acción que se indique debe tener asociado un medio de verificación, que asegure a esta Superintendencia su implementación o ejecución. Se recomienda, cuando corresponda, acompañar fotografías fechadas y georreferenciadas.

4) Las acciones que se establezcan en el Programa de Cumplimiento refundido, deberán ser numeradas de manera correlativa (acción N°1, N°2, N°3, etc.), y deberá especificarse si corresponde a acciones ejecutadas, en ejecución o por ejecutar.

5) Respecto a las acciones que se presenten, en el Programa de Cumplimiento, **no debe incluir** acciones de preparación para la implementación de una medida, ni únicamente acciones de gestión, sino que se requiere de acciones de mitigación verificables mediante medios fehacientes, como por ejemplo, factura de compra de materiales, órdenes de servicio, entre otros.

6) Dado que no se presenta el Programa de Cumplimiento en el formato solicitado, y se presenta un escrito que señala lo realizado por la empresa, **deberán reformularse las acciones**, conforme a lo analizado por esta Superintendencia, que identifica las acciones propuestas por el titular, como las siguientes:

**N°1.** Clausura de la chimenea de hogar abierto, existente en las oficinas de Isapre Colmena Osorno.

**N°2.** Instalación y puesta en funcionamiento de sistema de calefacción abastecido mediante una caldera a leña y una caldera a petróleo, utilizadas alternadamente.

**N°3.** Instalación y puesta en funcionamiento de equipos de aire acondicionado para calefaccionar las áreas no abastecidas por las calderas existentes.

7) Considerando que se utiliza el formato general de presentación de los Programas de Cumplimiento, el titular deberá desarrollar el tema de los efectos, por lo que **deberá formularlo en los siguientes términos:** *“El aporte de contaminantes en la zona saturada por una (1) chimenea de hogar abierto, no es significativa respecto al aporte en conjunto de todas las fuentes identificadas en la Zona Saturada, para definir efectos claros a la población producto de la emisión de la determinada fuente. Lo anterior, sumado a que no existen antecedentes en el presente procedimiento sancionatorio que evidencien la existencia de efectos significativos derivados de la infracción.”*

8) Por último, se deberá **acompañar** al Programa de Cumplimiento Refundido **un plano de las Oficinas de Isapre Colmena Osorno**, para el caso de la existencia de la chimenea de hogar abierto y un segundo plano indicando la ubicación de los equipos de calefacción propuestos en el presente PDC, tanto de los equipos de aire acondicionado, como los

abastecidos por las calderas existentes en la instalación. En ambos planos, se deberá presentar los metros cuadrados de cada una de las habitaciones existentes en el establecimiento.

#### B. OBSERVACIONES PARTICULARES

9) A continuación se presentarán las acciones y medidas propuestas por el presunto infractor, junto con las observaciones asociadas a cada una de las secciones comprometidas en la propuesta de Programa de Cumplimiento, cuando corresponda.

##### ACCIÓN N°1

10) En relación a la acción N°1, consistente en **“clausura de la chimenea de hogar abierto, existente en las oficinas de Isapre Colmena Osorno”**, respecto a la **forma de implementación**, se deberá describir la forma y procedimiento en la que se clausurará la chimenea de hogar abierto, la cual debe asegurar fehacientemente que no volverá a ser utilizada (por ejemplo, sellar con una placa de fierro o soldar un enrejado en la entrada de biomasa).

11) Respecto a la **fecha de inicio y plazo de ejecución**, el titular deberá fijar un plazo prudente y razonable para realizar la clausura, o en caso de que la medida se encuentre ejecutada, la fecha de inicio y la fecha de término.

12) Como **indicador de cumplimiento**, deberá indicar como indicador de cumplimiento lo siguiente **“chimenea de hogar abierto clausurada”**.

13) Respecto a **medios de verificación**, se deberá indicar lo siguiente **“registro fotográfico fechado y georreferenciado, además de facturas y/o boletas de servicio que podrían dar cuenta del pago incurrido por concepto de la clausura de la chimenea, o cualquier otro medio que estime conveniente y que dé cuenta efectivamente de la clausura permanente de la chimenea de hogar abierto.”**

14) Respecto a los **costos estimados**, deberán fijarse conforme al costo de la implementación de la medida.

15) Respecto a **reportes de avance**, deberá indicarse **“no aplica”**. Así el **reporte final**, deberá consistir en la entrega de los medios de verificación ofrecidos.

##### ACCIÓN N°2

16) En relación a la acción N°2, consistente en **“Instalación y puesta en funcionamiento de sistema de calefacción abastecido mediante una caldera a leña y una caldera a petróleo, utilizadas alternadamente”**, respecto a esta acción, la Superintendencia advierte que en caso de que el cambio de artefacto para calefacción, contemple la utilización de calderas que utilicen leña y petróleo como combustible, y que sea propuesto como acción del presente PDC, la empresa deberá acreditar previamente ante esta Superintendencia que dichas fuentes cumplen con los estándares establecidos en el Decreto N°47/2016, por tratarse de fuentes reguladas por el señalado decreto.

17) De acuerdo a lo anterior, la empresa deberá acreditar, fehacientemente, en primera instancia

- a. Fecha de instalación y puesta de marcha del funcionamiento de las calderas propuestas.
- b. Ficha técnica y facturas que den cuenta del modelo y características técnicas de las calderas a instalar en el establecimiento.
- c. Capacidad de calefacción de cada una de las calderas a instalar, y las instalaciones complementarias a dichas calderas. Deberá acreditar e indicar las habitaciones que se pretenden calefaccionar con dichas calderas y los metros cuadrados de éstas.
- d. La potencia térmica nominal de cada una de las calderas que proponga utilizar para la calefacción del Establecimiento.
- e. El porcentaje de eficiencia de cada una de las calderas.
- f. De acuerdo a lo anterior, la empresa deberá informar a esta Superintendencia, cómo ha dado cumplimiento a los artículos N°40, N°41 y N°42 del D.S. N°47/2016, según sea pertinente, de acuerdo a la información acreditada de acuerdo a la potencia térmica nominal y porcentaje de eficiencia de cada una de las calderas propuestas como artefactos para la calefacción del establecimiento.

18) Respecto a la **forma de implementación** de la medida, deberá señalarse de qué manera se realizará o realizó la acción, según corresponda e incorporando la información requerida en el punto N°17 de la presente resolución. En este sentido, el titular deberá aclarar la fecha de instalación y de puesta en funcionamiento.

19) Respecto al **plazo de ejecución**, el titular señala que las calderas funcionan alternadamente, desde junio de 2017. Sin embargo, deberá replantear el plazo de ejecución según corresponda, conforme a las observaciones precedentes.

20) Como **indicador de cumplimiento**, deberá indicarse la instalación de las calderas indicando las características de la potencia térmica y eficiencia de las calderas a instalar.

21) Como **medio de verificación**, se deberá indicar cualquier medio fehaciente y acreditable que permita verificar el cumplimiento de la acción de acuerdo a los estándares indicados en los considerandos N°16, 17 y 18 de la presente resolución. Como ejemplo, podrá indicar "registro fotográfico fechado y georreferenciado, además de facturas y/o boletas de servicio que podrían dar cuenta del pago incurrido por concepto de la compra e instalación de las calderas, o cualquier otro medio que estime conveniente y que dé cuenta efectivamente de la compra e instalación de dichos equipos, así como medios de verificación que den cuenta del cumplimiento de la normativa aplicable de dichas fuentes emisoras".

22) En **reporte de avance**, deberá indicarse "no aplica".

### Acción N°3

23) En relación a la acción N°3, consistente en **“Instalación y puesta en funcionamiento de equipos de aire acondicionado para calefaccionar las áreas no abastecidas por las calderas existentes”**, esta Superintendencia requiere aclaración por parte del titular respecto a cuales son “aquellos lugares en que la calefacción que otorgan las calderas no es suficiente”. Por tanto, el titular deberá presentar, tal como se señaló en el numeral 8 del Resuelvo II de la presente resolución, **un plano de las oficinas de Isapre Colmena Osorno**, señalando las áreas calefaccionadas por las calderas y cuáles son las áreas que cuentan con sistemas de aire acondicionado. De la misma forma, deberá indicar el área de cada una de las oficinas.

24) Del mismo modo en la descripción de la acción deberá indicar el número y además de acreditar el modelo y características técnicas de los equipos de aire acondicionado a instalar.

25) Respecto a la **forma de implementación** de la medida, deberá señalarse de qué manera se realizará o realizó la acción, según corresponda. En este sentido, el titular deberá acreditar mediante medios fehacientes la fecha de instalación y de puesta en funcionamiento de los señalados equipos. En caso de que la acción, aún no se haya ejecutado, deberá indicar el plazo según lo descrito en el considerando N°26 de la presente resolución.

26) Respecto a la **fecha de inicio y plazo de ejecución**, deberá indicarse la fecha de entrada en funcionamiento de los equipos de aire acondicionado.

27) Como **indicador de cumplimiento**, deberá indicarse “Instalación y puesta en marcha de N°XX (indicando el número de equipos de aire acondicionado que va a proponer) equipos de aire acondicionado marca (Indicar la marca del equipo)”.

28) En **reporte de avance**, deberá indicarse “no aplica”.

29) En **costos incurridos**, deberá señalarse los costos de los equipos de aire acondicionado, como de su respectiva instalación.

30) En **medios de verificación** deberá señalarse que se presentarán planos de las oficinas de Isapre Colmena Osorno donde estén señalados la ubicación de todos los sistemas de calefacción existentes, indicando los mt<sup>2</sup> de las áreas respectivas, fotografías fechadas y georreferenciadas de los equipos de calefacción instalados, y boletas y/o facturas que den cuenta de la compra, y modelo de los respectivos equipos de aire acondicionado, así como de su instalación. Del mismo modo deberá acompañar las fichas técnicas de los equipos, en donde se acredite la capacidad de área a calefaccionar.

### C. INCORPORACIÓN DE NUEVAS ACCIONES

31) Se deberán incorporar tres nuevas acciones, asociadas a la puesta en marcha y correcto uso de cada uno de los nuevos equipos de calefacción que la empresa propone utilizar en el presente PDC, para la caldera que utiliza como combustible

leña, para la que usa como combustible petróleo y para la acción asociada a la instalación de aire acondicionado.

32) Para cada una de estas acciones, deberá desarrollar los criterios establecidos en el formato de PDC. A continuación se indica como ejemplo el caso para la instalación de aire acondicionado.

33) En acción deberá indicar “puesta en marcha, correcto uso y funcionamiento de sistema de calefacción de equipos de aire acondicionado”.

34) Respecto al **plazo de ejecución**, se deberá indicar “a partir de la fecha de notificación de la aprobación del PdC y durante un período de 3 meses”.

35) Respecto a los **costos incurridos**, se deberá considerar una estimación del costo del consumo total de combustible durante el funcionamiento del sistema de aire acondicionado.

36) Respecto a los **medios de verificación**, se deberá indicar que, concluidos los tres meses, se entregará un reporte final en el plazo de 10 días hábiles del término de la ejecución de la acción, consistente en un reporte del consumo mensual del coste de electricidad del funcionamiento de los equipos de aire acondicionado, entregando al menos el costo asociado y la cantidad de Kw/h consumidos.

37) Respecto al **indicador de cumplimiento**, deberá indicar “implementación y uso correcto del sistema de calefacción de aire acondicionado”.

#### NUEVO SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS DE

#### CUMPLIMIENTO (SPDC)

38) Para efectos de implementar lo dispuesto en la Resolución Exenta N° 166/2018, el Programa de Cumplimiento **deberá incorporar una nueva acción**, independiente de las que hayan sido propuestas para subsanar el hecho infraccional, cuya descripción se redactará bajo los siguientes términos: “Informar a la Superintendencia del Medio Ambiente, los reportes y medios de verificación que acrediten la ejecución de las acciones comprendidas en el PdC a través de los sistemas digitales que la SMA disponga el efecto para implementar el SPDC. Dichos medios de verificación consistirán en fotografías fechadas y georreferenciadas, boletas y/o facturas y órdenes de servicio de la ejecución de todas las acciones y medidas comprometidas, así como también comprobantes de gastos que acreditan los costos incurridos en contexto de la ejecución de la acción como de servicios de instalación o similares, de todas las acciones y medidas comprometidas en el Programa de Cumplimiento”.

39) En **forma de implementación** de la nueva acción de reporte, se incorporará lo siguiente: “dentro del plazo y según la frecuencia establecida en la resolución que apruebe el PdC, se accederá al sistema digital que la SMA disponga al efecto de avance o el informe final de cumplimiento, según se corresponda con las acciones reportadas, así como los medios de verificación para acreditar el cumplimiento de las acciones comprometidas. Una vez ingresados los reportes y/o medios de verificación, se conservará el comprobante electrónico generado por el sistema digital en el que se implemente el SPDC”.

40) Respecto al **plazo de ejecución**, se deberá indicar “10 días hábiles”.

41) En la sección **indicadores de cumplimiento** se deberá indicar que “no aplica”.





- 42) En la sección **medios de verificación**, se deberá indicar que “no aplica”.
- 43) Respecto a los **costos** se deberá indicar que esta acción no tendrá costo alguno (“0”).
- 44) En la sección **impedimentos eventuales** de la nueva acción de reporte, deberá incorporarse lo siguiente: (i) en **impedimentos**, se describirán y considerarán como tales, los problemas exclusivamente técnicos que pudieren afectar el funcionamiento del sistema digital en el que se implemente el SPDC, y que impidan la correcta y oportuna entrega de los documentos correspondientes; y (ii) en **acción y plazo** de aviso en caso de ocurrencia, se deberá proponer el aviso inmediato a la SMA, vía correo electrónico, señalando los motivos técnicos por los cuales no fue posible cargar los documentos en el sistema digital en el que se implemente el SPDC, remitiendo comprobante de error o cualquier otro medio de prueba que acredite dicha situación. Por último, deberá incorporar una acción alternativa, asociada a este impedimento, que establezca la entrada de los reportes y medios de verificación a través de la Oficina de Partes de la Superintendencia del Medio Ambiente.

#### CRONOGRAMA

- 45) En concordancia con las observaciones precedentes, el cronograma del presente Programa de Cumplimiento deberá ser ajustado, en consideración a todas las observaciones realizadas por esta Superintendencia.

**III. SEÑALAR** que, Colmena Golden Cross S.A. **debe presentar un Programa de Cumplimiento** que incluya las observaciones consignadas en el resuelto anterior, en el **plazo de 5 días hábiles** desde la notificación del presente acto administrativo. En caso de no cumplir cabalmente y dentro del plazo señalado, con las exigencias indicadas, el Programa de Cumplimiento **se podrá rechazar y continuar con el procedimiento sancionatorio**.

**IV. TENER PRESENTE**, que no se ha remitido a esta Superintendencia el mandato legal de don Rubén Ugarte Sáez, individualizado como abogado de Colmena Golden Cross S.A. en el Programa de Cumplimiento, el cual debe acompañarse junto con el Programa de Cumplimiento reformulado, **so pena de tenerse por no presentado y en consecuencia continuar con el procedimiento sancionatorio correspondiente**.

**V. HACER PRESENTE** que, las observaciones indicadas en la presente resolución, no obstan al pronunciamiento que en definitiva realice esta Superintendencia en relación al Programa de Cumplimiento presentado.

**VI. HACER PRESENTE** que, en caso de ser aprobado, el Programa de Cumplimiento entrará en vigencia en la fecha que establezca esta Superintendencia, una vez que estime cumplidas las observaciones señaladas en el resuelto primero de la presente Resolución, y así se declare mediante el acto administrativo correspondiente.

**VII. HACER PRESENTE** que, en el evento que se aprobare el Programa de Cumplimiento –por haberse subsanado las observaciones indicadas en el Resuelto I de la presente resolución– **Colmena Golden Cross S.A.** tendrá un plazo de 10 días hábiles para cargar su contenido en el portal SPDC. Para tal efecto, el Titular deberá emplear la clave de acceso para operar en los sistemas digitales de la Superintendencia, si ya estuviere en posesión de



ella, o –en caso contrario–solicitarla en la Oficina de Transparencia y Participación Ciudadana dentro del plazo de 5 días hábiles. Conforme con lo dispuesto en los artículos 6° y 7° de la Resolución Exenta N° 166/2018, ambos plazos se computarán desde la fecha de notificación de la resolución apruebe el Programa de Cumplimiento.

**VIII. NOTIFICAR POR CARTA CERTIFICADA**, o por otro de los medios que establece el artículo 46 de la ley N° 19.880, a **Representante Legal de Colmena Golden Cross S.A.**, representante legal de Sociedad Carmona Cuadra Ltda., domiciliado para estos efectos en calle Manuel Antonio Matta N° 1115, comuna de Osorno, Región de Los Lagos

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y DÉSE CUMPLIMIENTO.**



LCM/JJG/CSG

**Carta Certificada:**

- Representante Legal de Colmena Golden Cross S.A., calle Manuel Antonio Matta N°1115. Comuna de Osorno, Región de Los Lagos.

**C.C:**

- Sra. Ivonne Mansilla, Jefa Oficina Regional SMA de Los Lagos, calle Aníbal Pinto N°142, piso 6 (Edificio Murano), Comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos.

**Rol F-035-2018**