

***INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROCESO DE COMPENSACIÓN DE CHEQUES***



***GERENCIA DE OPERACIONES FINANCIERAS***

I N D I C E

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **GENERALIDADES**     1. Antecedentes    2. Base Legal y Normativa Aplicable    3. Ámbito De Aplicación 2. **OBJETIVO** 3. **DEFINICIONES**      1. **NORMAS GENERALES** 2. **NORMAS ESPECIFICAS**    1. Requisitos de participación en la Cámara de Compensación    2. Asignación de código para participar en la Cámara de Compensación    3. Administración de Usuarios y Roles    4. Horarios y Días de Operación    5. Obligaciones de los Participantes    6. Obligaciones de los Delegados de los Participantes    7. Obligaciones del BCR como Administrador de la Cámara    8. Operación de la Cámara de Compensación    9. Disponibilidad y Reserva de Fondos    10. Liberación de Fondos en el BCR y a los Clientes   **6. DISPOSICIONES ESPECIALES**   * 1. Ausencia de delegado para el intercambio físico de cheques   2. Proceso de exclusión por deficiencia de fondos   3. Contingencias   4. Reportes e incumplimientos   **6.5** Casos no contemplados  **7. VIGENCIA, DISTRIBUCIÓN Y DIVULGACIÓN**  7. | **Pág.**  **3**  3  3  3  **3**  **3**  **5**  **6**  6  7  7  8  8  9  10  10  14  15  **15**  16  16  16  17  19  **19** |

1. **GENERALIDADES**
   1. **Antecedentes**

El Proceso de Compensación de Cheques constituye un componente indispensable en los Sistemas de Pagos de un país, ya que permite aumentar la liquidez de las economías por medio del procesamiento oportuno de los cheques en el sistema financiero local.

En este contexto, en el año 2003, se inició con un esquema de compensación de cheques, migrando de un proceso manual a uno electrónico. Para normar su operatividad, el Consejo Directivo en sesión CD-No.05/2004 del 09 de febrero de 2004, aprobó el Instructivo para operar la Compensación Electrónica de Cheques, el cual entró en vigencia a partir del 17 de marzo de 2004, incorporándose modificaciones las cuales fueron aprobadas en CD. No. 41/2004 del 15 de noviembre de 2004.

Durante este tiempo la Compensación de Cheques ha sido objeto de cambios en algunas actividades, por lo que es necesario actualizar la normativa que lo rige, así como incorporar nuevos Participantes en el mismo, tales como los Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

* 1. **Base Legal y Normativa Aplicable**
     1. Tratado sobre el Sistema de Pagos y Liquidación de Valores de Centroamérica y República Dominicana.
     2. Artículos 3 inciso 2º literales “e) g), h)” y “l)” y Artículos 65, 66, 67, 94 y 95 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador.
     3. Artículos 45 y 60 de la Ley de Bancos
     4. Articulo 34 literal a) de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, literal “a”.
  2. **Ámbito de Aplicación**

El presente instructivo se aplica a las instituciones que participan en el proceso de compensación de cheques. La responsabilidad de administrar el proceso de compensación de cheques le corresponde a la Gerencia de Operaciones Financieras a través del Departamento de Pagos y Valores.

1. **OBJETIVO**

Establecer las normas y disposiciones referidas a la administración y operación del proceso de Compensación de Cheques del Banco Central de Reserva de El Salvador; así como regular las obligaciones del Administrador y de los Participantes.

1. **DEFINICIONES**

Para los propósitos de este instructivo, se utilizarán los siguientes términos:

* 1. **Área Metropolitana de San Salvador,** Área Metropolitana: Comprende 14 municipios: San Salvador, Soyapango, Mejicanos, Apopa, Santa Tecla, Ciudad Delgado, Ilopango, Tonacatepeque, San Martin, Cuscatancingo, San Marcos, Ayutuxtepeque, Antiguo Cuscatlán y Nejapa.
  2. **BCR o Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador.
  3. **Cámara:** Lugar en donde se realiza el intercambio físico de cheques entre los Participantes, la misma se encuentra en las oficinas del Departamento de Pagos y Valores, ubicadas entre la 1ª. Calle Poniente y 7ª. Avenida Norte, en las instalaciones del Edificio Centro del Banco Central.
  4. **Cámara de Compensación**: Servicio prestado por el BCR que consiste en el proceso de compensación de cheques, el cual puede constar de uno o más ciclos de compensación.
  5. **Ciclo de Compensación:** Proceso que consta de las siguientes sesiones:

1. **La Sesión de cheques Presentados**: registro electrónico de datos de los cheques y la presentación física de los mismos para su intercambio, puede tener una o varias compensaciones.

* La Sesión de cheques presentados del Ciclo matutino incluye:
  + **Compensación del área metropolitana:** cheques recibidos en el área metropolitana.
  + **Compensación No Local Departamental:** cheques recibidos en el interior de la República que no pudieran ser compensados localmente.
* La Sesión de cheques presentados del Ciclo vespertino incluye:
  + **Compensación Local Departamental:** cheques recibidos del interior de la República en los lugares previamente definidos, detallados en Anexo No.1.

1. **Sesión de cheques Rechazados:** registro electrónico de datos y devolución física de cheques rechazados por no cumplir con los requisitos legales para su pago.
   1. **Compensación:** Acto mediante el cual los Participantes se intercambian entre sí cheques y datos para su liquidación en el Banco Central.
   2. **Cuenta de Depósito:** cuenta que las instituciones autorizadas mantienen en el BCR para la liquidación de sus operaciones en concepto de obligaciones a la vista.
   3. **Delegados:** Representantes de los Bancos, Bancos Cooperativos o Sociedades de Ahorro y Crédito, facultados ante el Banco Central para que presenten y reciban los cheques a favor y en contra.
   4. **DIN:** Departamento de Informática.
   5. **DPV:** Departamento de Pagos y Valores.
   6. **GOF:** Gerente de Operaciones Financieras.
   7. **LBTR**: Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real.
   8. **Liquidación:** acto por medio del cual se extingue una obligación de pago entre dos Participantes, que se perfecciona mediante el registro en las cuentas de depósitos del Participante origen al Participante destino**.**
   9. **Neteo Multilateral:** Proceso que se ejecuta en cada sesión de compensación, mediante el cual se obtiene el resultado de compensar las obligaciones reciprocas entre dos o más Participantes, previo al proceso de liquidación.
   10. **Participantes:** Bancos, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito y otras instituciones, autorizados(as) por la Superintendencia del Sistema Financiero para recibir depósitos a la vista retirables por medio de cheques.
   11. **Proceso de intercambio o Intercambio físico:** Acto mediante el cual los Participantes se intercambian sobres conteniendo cheques.
   12. **Sistema de Compensación:** Sistema Informático de Compensación de Cheques propiedad del Banco Central, por medio del cual los Participantes registran los datos de los cheques a compensar.
   13. **Sobre:** Es una cubierta de papel u otro material utilizado para introducir en su interior cheques, el cual deberá presentarse sellado y rotulado por el Participante que remite.
   14. **SSF:** Superintendencia del Sistema Financiero.
   15. **Tiempos de Operación:** Son aquellos en los que se deben desarrollar cada una de las operaciones necesarias para realizar el pago de los cheques.

**T+0**: Día en que son depositados los cheques por los clientes en los Bancos, Bancos Cooperativos o Sociedades de Ahorro y Crédito.

**T+1:** Día en que es presentado el cheque para compensación en el Banco Central

**T+2**: Día en que los Participantes deben liberar los fondos a sus clientes, a excepción de los días sábado, domingo y días de asueto, lo cual esta normado en el cuerpo de este instructivo.

1. **NORMAS GENERALES**
   1. El BCR, será el administrador de la Cámara de Compensación y del Sistema de Compensación, así como el responsable de vigilar, dictar y divulgar los instrumentos administrativos y disposiciones que normen el proceso de compensación.
   2. Las instrucciones de pago resultantes de la Cámara de Compensación se liquidarán en las cuentas de depósitos que los Participantes mantienen en el BCR.
   3. Los Participantes deberán cumplir con las normas establecidas en los instrumentos administrativos y disposiciones que emita el BCR para la Cámara de Compensación, así como, las modificaciones a la normativa que el BCR realice sobre las mismas.
   4. Los resultados de la Cámara de Compensación, constituyen un derecho u obligación de pago para cada Participante. Los resultados con posición deudora son de obligatorio cumplimiento para el (los) Participante (s), con el fin de saldar las posiciones acreedoras.
   5. Los fondos para la liquidación de las instrucciones de pago en la cuenta de depósitos del Participante, será responsabilidad exclusiva del mismo; dicha situación no constituirá posibilidad de créditos, sobregiros o garantías de ninguna clase por parte del BCR.
   6. El GOF comunicará por medio de correo electrónico al resto de Participantes cuando se autorice o se excluya a un Participante del proceso de Compensación.
2. **NORMAS ESPECÍFICAS**
   1. **Requisitos de participación en la Cámara de Compensación.**
      1. Autorización de la SSF para operar como Banco, Banco Cooperativo o Sociedad de Ahorro y Crédito, y recibir depósitos a la vista retirables por medio de cheques u otros medios.
      2. Deberán presentar al GOF la solicitud de apertura de cuenta de depósitos y de participación en la Cámara de Compensación, anexando la autorización de la SSF, referida en el numeral 5.1.1. Para el caso de instituciones que por primera vez requieran abrir cuenta de depósitos en el BCR.
      3. Deberán presentar al GOF la solicitud de participación en la Cámara de Compensación, anexando la autorización de la SSF, referida en el numeral 5.1.1, en la que les autorice para recibir depósitos a la vista retirables por medio de cheques u otros medios, para el caso de los Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito que ya tienen cuenta de depósitos en el BCR.
      4. Haber suscrito contratos de cuenta de depósito y de uso de software de compensación electrónica de cheques, entre el Banco Central y el Participante.
      5. Cumplir con los requerimientos tecnológicos que el BCR defina para acceder a los servicios del Sistema de Compensación, los cuales serán remitidos una vez sea recibida la solicitud.
      6. Cumplir con otras normas que el BCR dicte para el desarrollo de estas operaciones.
      7. El GOF notificará de su ingreso a la Cámara de Compensación al Banco, Banco Cooperativo o Sociedad de Ahorro y Crédito y al resto de Participantes posterior al cumplimiento de los requisitos de participación.
   2. **Asignación de código para participar en la Cámara de Compensación** 
      1. Las instituciones que se encuentren en proceso de autorización ante la SSF, referida en el numeral 5.1.1, deberán presentar al GOF, solicitud de asignación del código para participar en la Cámara de Compensación, debiendo adjuntar el documento de gestión presentado ante la SSF, a efecto de que inicien con la impresión de sus chequeras. Dicho código será comunicado por el GOF, vía correo electrónico a más tardar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud.
      2. Cuando un Participante no sea autorizado por la SSF o deje de operar en la Cámara de Compensación, el código será inhabilitado por el DPV. Los Códigos de Compensación en ningún momento podrán ser reasignados a otro Participante.
      3. Cuando un Participante modifique su razón social, se le asignará un nuevo código para participar en la Cámara de Compensación.
   3. **Administración de usuarios y roles.** 
      1. El representante legal o el funcionario que éste delegue remitirá al GOF el nombre de los usuarios que ejecutarán las acciones en el Sistema de Compensación y el rol a asignar, (Anexo No. 2), debiendo controlar adecuadamente la separación de funciones. Las acciones ejecutadas por sus usuarios serán responsabilidad directa del Participante.
      2. El Personal del DIN, instalará certificados digitales en las computadoras asignadas a los usuarios previamente definidos para operar el Sistema de Compensación; y los remitirá para la actualización por el Participante, cuando corresponda.
      3. Para cubrir ausencias programadas de los usuarios del Participante, el representante legal o el funcionario que este delegue deberá remitir al GOF por lo menos con 3 días hábiles de anticipación, la asignación de un nuevo usuario (Anexo 2), y remisión del certificado digital, para ser utilizado durante el periodo que dure la ausencia del usuario titular.
      4. El BCR asignará por Participante 3 roles de actuación para la realización de sus operaciones en el Sistema de Compensación, siendo estos: registrador de datos, autorizador de datos y autorizador de débito; se asignaran 2 usuarios para cada uno de los roles, los cuales deben ser definidos por el Participante a fin de cubrir cualquier contingencia.
      5. Para el cambio de contraseñas en el Sistema de Compensación, los usuarios deberán considerar lo siguiente:
         * + Usuario y contraseña de Cámara, esta contraseña vence cada 90 días.
           + Usuario y contraseña de la autorización del débito, esta contraseña vence cada 90 días.
      6. El código de usuario y la contraseña de seguridad con la que los usuarios de los Participantes accederán al Sistema de Compensación son de carácter personal e intransferible.
   4. **Horarios y días de operación.**
      1. Los Participantes deberán operar en el Sistema de Compensación de lunes a viernes, exceptuando las fechas de cierre establecidas por la SSF, las que defina el BCR y las que se establezcan por Decretos Legislativos.
      2. Los horarios de operación de la Cámara de Compensación serán de acuerdo a lo establecido en el Anexo No. 3, tomando de referencia la hora del servidor del BCR.
      3. Las modificaciones de los horarios en la Cámara de Compensación, de carácter permanente o transitorio serán informados por el GOF (o quien este delegue), a los Participantes con la debida anticipación.
   5. **Obligaciones de los Participantes.**
      1. Registrar y autorizar en los horarios establecidos la información consolidada de los cheques a compensar en el Sistema de Compensación. Esta medida es aplicable a todas las sesiones de compensación.
      2. Monitorear el Sistema de Compensación en las etapas que les corresponden ya sea: registro, autorización de datos y autorización de débito, a efecto de conocer su resultado en la Cámara de Compensación u otra información relevante del proceso.
      3. Realizar la gestión ante el Departamento de Seguridad Bancaria del Banco Central, a efecto de obtener la autorización de ingreso al BCR, para que sus delegados participen en el proceso de intercambio físico.
      4. Definir una estructura de control interno que permita que los registros de datos en el Sistema de Compensación contengan los niveles definidos por el BCR.
      5. Informar por escrito al DPV, las irregularidades que se presenten en la Cámara de Compensación o en el Sistema de Compensación, las cuales deberán estar debidamente documentadas.
      6. Responder por la actuación de sus delegados en el proceso de Compensación de cheques.
      7. Responder por las consecuencias que se puedan generar cuando se realice el registro de datos erróneos y tomar las medidas necesarias para su corrección. Cuando el error sea detectado antes de ejecutar el proceso de neteo multilateral, el Participante deberá hacerlo del conocimiento del BCR, a efecto de que éste le devuelva los datos y puedan ser nuevamente registrados. Si el error se detecta posterior al neteo multilateral, los Participantes deberán solventarlo fuera del Sistema de Compensación, dado que los resultados del neteo no pueden ser modificados.
   6. **Obligaciones de los delegados de los Participantes.** 
      1. Acudir a la Cámara todos los días hábiles, presentándose con cinco minutos de anticipación al inicio del horario señalado para el intercambio físico, aun cuando no tengan cheques que presentar.
      2. Efectuar correctamente el intercambio de los sobres que contienen los cheques para el canje, ubicándolos en las casillas correspondientes a cada Participante.
      3. Aceptar sin restricción alguna los sobres que contienen los cheques presentados, por los demás Participantes, en las distintas sesiones de compensación.
      4. No abrir los sobres que contienen los cheques intercambiados en la Cámara, los cuales deberán ser abiertos en el Departamento encargado de compensación de cada Participante.
      5. Firmar el acta de sesión que para tal efecto entregue el delegado del BCR, en la cual se hace constar que ha verificado y está de acuerdo con los sobres de cheques recibidos.
      6. Mantener en todo momento un estricto control de los sobres que contienen los cheques a compensar, ya que el BCR no se hace responsable por pérdidas o extravío dentro de sus instalaciones.
      7. Cumplir con las siguientes normas:
         * Portar de forma visible el carnet emitido por el BCR, que lo identifica como delegado autorizado del Participante, en el proceso de intercambio de cheques.
         * Respetar las disposiciones contenidas en este instructivo y acatar las instrucciones giradas por el delegado del BCR.
         * Tratar con el debido respeto y cortesía a las personas que participan en el proceso de intercambio de cheques, tanto de palabra como de acción.
         * Conservar en buen estado los bienes que el BCR ponga a su disposición para realizar el proceso de intercambio.
   7. **Obligaciones del BCR como Administrador de la Cámara.** 
      1. Velar por el normal funcionamiento y operación de la Cámara de Compensación, de modo que los Participantes puedan ejecutar las acciones que permitan concluir el proceso de acuerdo a las normas establecidas.
      2. Velar por el cumplimiento de los instrumentos administrativos y disposiciones aplicables al proceso de la Cámara de Compensación, así como, mantenerlos debidamente actualizados. Además notificar con la debida anticipación cualquier modificación posterior a los mismos.
      3. Elaborar y suscribir con los Participantes los contratos relacionados al proceso de la Cámara de compensación.
      4. Definir y hacer del conocimiento de los Participantes las especificaciones técnicas mínimas, definidas por el DIN, para que puedan interactuar con el Sistema de Compensación. Dichas especificaciones técnicas comprenden hardware, software y aspectos de comunicación.
      5. Emitir los certificados digitales para los Participantes, como autoridad certificante.
      6. Adoptar las medidas encaminadas a corregir las deficiencias o fallas en el funcionamiento del Sistema de Compensación. No obstante lo anterior dichas deficiencias o fallas no generaran responsabilidad para el BCR.
      7. Proporcionar un lugar físico adecuado y seguro para realizar el proceso de intercambio.
      8. Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el numeral 5.6.7 por parte de los delegados de los Participantes.
      9. Reportar a los Participantes de forma oportuna, cualquier anomalía o contravención de las disposiciones, con el fin de tomar las medidas pertinentes.
      10. Verificar el cumplimiento de los horarios establecidos para la Cámara de Compensación.
   8. **Operación de la Cámara de Compensación.** 
      1. **Sesiones de compensación**
         1. **Compensación de cheques presentados:**
            * Los Participantes registrarán y autorizarán en T+1 los registros en el Sistema de Compensación que resuman la información consolidada de los cheques recibidos en el territorio nacional; así mismo, este proceso podrá realizarse el mismo día de recibidos los cheques, de acuerdo a los horarios establecidos en el Anexo No. 3.
            * Los cheques recibidos por los Participantes los días sábado, domingo o días de asueto, deberán ser presentados a más tardar en la compensación del segundo día hábil siguiente.
            * Los cheques que se presenten para compensación deberán llevar al reverso una impresión que contenga la siguiente información;

**CÓBRESE POR COMPENSACION**

NOMBRE DEL BANCO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

FECHA DE RECIBIDO\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* + - * + Para el intercambio físico, los Participantes presentarán los cheques dentro de un sobre cerrado. En el sobre anotarán el nombre del Participante que recibe, el número de piezas, su importe y fecha de presentación.
        + **Compensación local departamental:** Los Participantes que tengan representación en los lugares de intercambio, autorizados por el BCR, Anexo No.1, podrán compensar localmente, los cheques recibidos el día hábil anterior. Para tal efecto adjuntarán el formato “Compensación Local Departamental”, Anexo No. 4 en original y dos copias. No obstante lo anterior dichos cheques, podrán ser trasladados a las oficinas centrales de cada Participante a efecto de que sean compensados a través de su Departamento de compensación. Lo anterior no le exime de la obligación de presentarse al lugar autorizado a recibir los cheques que otros Participantes le presenten a través de la Compensación Local Departamental.
        + Los Participantes que realicen la Compensación Local Departamental que por alguna razón tengan que devolver cheques, deberán presentarlos a los Participantes respectivos, a más tardar a las once horas del mismo día, adjuntando el Anexo No 5.
        + Finalizado el proceso de Compensación Local Departamental, los Participantes deberán enviar los resultados finales a su Departamento de Compensación, para que a su vez estos datos sean registrados en el Sistema de Compensación del BCR.
        + **Compensación No Local Departamental:** Los cheques presentados a cargo de los Participantes que no tengan representación en los lugares de compensación autorizados por el BCR, deberán enviarlos a su Departamento de Compensación, con la finalidad de que la información consolidada de los mismos sea registrada en el Sistema de Compensación del BCR, así como los cheques para su intercambio físico en los horarios establecidos.
      1. **Compensación de cheques rechazados.**
         * Los cheques intercambiados en las sesiones de cheques y que no cumplan con los requisitos establecidos en el Código de Comercio, serán devueltos en la sesión de cheques rechazados del mismo día.
         * En caso que un Participante por alguna razón no pueda aceptar un cheque, incorporara al mismo un aviso de devolución en el que se señalara la causa por la cual rechaza el cheque, para lo cual deberá utilizar el formulario según Anexo No. 5.
         * Cuando un Participante notare errores o irregularidades que hagan presumir la falta de legitimidad del cheque y que por lo tanto necesita un mayor tiempo para analizarlo, deberá enviar carta al Participante que presentó el cheque en la compensación de rechazos, informándole de tal situación, a efecto de que no libere los fondos. Si se comprueba la falta de legitimidad, el Participante que recibió comunicará de forma definitiva la no aceptación del cheque en cuestión, devolviéndolo al Participante que lo presentó para los efectos legales pertinentes. Caso contrario, deberá informar al Participante que el cheque es legítimo a fin de ejecutar la liberación de fondos al cliente. El tiempo de análisis del cheque no deberá ser mayor de 24 horas después de recibida la compensación.
         * Bajo ninguna circunstancia los Participantes podrán incluir en la sesión de rechazos, cheques que no hayan sido recibidos a través de las sesiones de presentados del mismo día, a excepción de lo establecido en el párrafo anterior. Si un Participante se percata de tal situación deberá informarlo al BCR.
         * Los Participantes registrarán en el Sistema de Compensación, la información estadística referida al detalle pormenorizado de los cheques rechazados a los demás Participantes, con indicación de número y valor de los cheques, (clasificados por Participante) y el motivo que originó el rechazo, incluyendo los rechazos del interior de la República. Esta información deberá registrarse a más tardar en los primeros ocho días hábiles del mes siguiente.
    1. **Etapas de las sesiones de la Cámara de Compensación**

Cada sesión de la Cámara de compensación, se efectuará de conformidad a las siguientes etapas y con base a los horarios detallados en el Anexo No. 3 del presente instructivo:

* + - 1. **Registro y Autorización de datos:** El Participante, en cada una de las sesiones de compensación, registrará y autorizará el monto total y volumen de cheques, recibidos de los clientes a cargo de otros Participantes, y el detalle por Participante. El sistema valida que el total de monto y el volumen de cheques presentados cuadre con la suma de los cheques registrados por Participante. Una vez registrada la planilla de datos tomará el estado de *“Registrada”* y una vez autorizada de *“Autorizada”.*
      2. **Registro y Autorización extemporánea:** Los Participantes que no hayan registrado datos o que hayan registrado pero no autorizado los mismos, en cualquiera de las sesiones dentro de los horarios establecidos, tendrán un margen adicional de 15 minutos. Si finalmente el Participante no autoriza los datos, el sistema automáticamente los autorizará durante el proceso de neteo multilateral, constituyéndose en un incumplimiento por parte de los Participantes.
      3. **Presentación de delegados al BCR:** los delegados de cada Participante deberán presentarse en los horarios previamente definidos, para el intercambio físico de los cheques aun cuando no tengan cheques que presentar. La no presentación de los delegados será considerado incumplimiento. Un delegado del DPV verificará dicho proceso y el cumplimiento de los horarios para el intercambio físico de los cheques.
      4. **Proceso de neteo multilateral:** Concluida la autorización de datos a compensar por los Participantes, el delegado del BCR realizará el proceso de neteo multilateral, con el fin de que el Sistema de compensación determine la posición de cada Participante.
* Para efectos de establecer los resultados de cada una de las sesiones de compensación, el Sistema de Compensación efectuará el procedimiento de neteo multilateral tomando como válidos los datos registrados y autorizados por cada Participante.
* Posterior al neteo multilateral de las sesiones Local Departamental y de Rechazos, el Sistema de Compensación pondrá a disposición de los Participantes para su autorización, la instrucción de pago de saldo deudor, cuando corresponda.
  + 1. **Liquidación.**
       1. Concluido el ciclo de compensación y establecidas las posiciones multilaterales netas será necesario que la autorización de los débitos sea realizada dentro del horario ordinario.
       2. **Autorización de Instrucción de pago saldo deudor:** el Participante que resulte con posición deudora, deberá ingresar al Sistema de Compensación a autorizar el débito a su cuenta de depósitos.
       3. Si un Participante cuyo resultado neto sea deudor no autoriza el débito, según lo establecido en el numeral anterior, este podrá autorizar por medio de la opción “Ordenes Extemporáneas de Pago” en los quince minutos posteriores a la hora establecida.
       4. **Distribución de saldos:** posterior al pago de todos los Participantes y de acuerdo al horario establecido, el delegado del BCR ejecutará el proceso de distribución de saldos, mediante el cual se ejecuta el abono a los Participantes con saldo acreedor. Si finalmente el Participante no autoriza la instrucción de pago aun teniendo los fondos suficientes, el Sistema de Compensación automáticamente efectuará el débito sobre su cuenta de depósitos al momento de la distribución de saldos, para lo cual los Participantes deberán autorizarlo en el contrato que suscriban para tal efecto con el BCR.
       5. Una vez la cuenta de depósitos de la Cámara de Compensación en el BCR, cuente con los fondos provenientes de los saldos deudores, el BCR a través del Sistema de Compensación efectuará el proceso de distribución de saldos, debitando dicha cuenta y acreditando la cuenta de los Participantes que resultaron con posiciones acreedoras.
    2. **Cierre de operaciones del sistema de compensación:** Concluida la fase mencionada en el numeral anterior, el BCR procederá a ejecutar el proceso de cierre del Sistema de Compensación a fin de habilitar el siguiente día hábil de operación.
  1. **Disponibilidad y reserva de fondos**
     1. A efecto de garantizar las operaciones derivadas de la Cámara de Compensación, los Participantes deberán mantener en la cuenta de depósito del BCR al menos una cantidad de fondos equivalente al valor máximo de los resultados netos multilaterales deudores de sus operaciones diarias en la Cámara de Compensación, registrados en los tres meses anteriores, monto que formará parte de la Reserva de Liquidez.

El dato que constituye el monto citado será actualizado e informado por el BCR a través del Sistema de Compensación el último día hábil de cada semana, al efectuar el cierre de ese día, teniendo vigencia para la semana siguiente. Dichos fondos deberán mantenerse disponibles a partir de la 1:30 p.m. de cada día de operación, hora en que serán reservados los fondos y liberados al momento de autorizar la aplicación por el saldo adeudado.

* + 1. Cuando a un Participante, después de la Compensación no Local Departamental, le resulte un saldo neto menor al monto requerido al que se hace referencia en el numeral anterior; el Sistema de Compensación, reservará dicho saldo mas una variación del 5% por los rechazos que puedan presentarse, siempre que ello no sea mayor a lo requerido.
    2. Cuando un Participante registre un saldo neto deudor, pero que en el trimestre anterior no haya registrado resultados netos deudores ya sea porque sus resultados fueron netos acreedores o porque se encuentre iniciando operaciones, la reserva de fondos que efectuará el Sistema de Compensación será equivalente al monto adeudado más el 5% por rechazos.
    3. Cuando con el saldo disponible en su cuenta de depósitos un Participante no alcance a cubrir la reserva de fondos requerida para garantizar las obligaciones de la Cámara de Compensación, con el propósito de prevenir potenciales riesgos, el GOF o la persona que este designe, deberá informar por cualquier medio al Participante y al Superintendente del Sistema Financiero, a más tardar a las 2:00 pm, a fin de que dicho Participante deposite los fondos necesarios o realice las gestiones ante la SSF, para que le autorice el uso del III Tramo de la Reserva de Liquidez. El saldo deberá estar disponible a más tardar a las 4:45 p.m., caso contrario se procederá según lo establecido en el numeral 6.2 de este instructivo.
  1. **Liberación de fondos en el BCR y a los clientes.**
     1. Una vez finalizada la liquidación de los resultados derivados de la Cámara de Compensación de cheques en el BCR, los Participantes deberán poner los fondos a disposición de sus clientes a más tardar al inicio del día siguiente hábil (T+2), medida que es extensiva en todo el territorio nacional.
     2. A excepción de lo establecido en el numeral 5.8.1.2, los cheques que presenten deficiencias legales y que no fueron reportados en la sesión de rechazos se entenderán como aceptados, por lo que el Participante liberará los fondos a sus clientes, eximiendo de toda responsabilidad al Participante que presentó los cheques y asumiendo toda pérdida el Participante aceptante o librado, en caso de que los fondos sean retirados por el cliente.

1. **DISPOSICIONES ESPECIALES**
   1. El BCR no es responsable de la veracidad de los datos que remitan los Participantes. Las diferencias que ocurrieren entre lo reportado al BCR y los datos físicos recibidos por los Participantes deberán ser subsanadas fuera de la Cámara de Compensación, para lo cual los Participantes deberán darse facilidades reciprocas a fin de resolver dichas diferencias.
   2. **Ausencia de delegado para el intercambio físico de cheques.**
      1. En el caso que un delegado no se presente para el intercambio físico, en cualquiera de las sesiones de compensación, dicho Participante queda obligado a honrar las obligaciones resultantes de la Cámara de Compensación, asumiendo la responsabilidad de dicho incumplimiento, debiendo coordinar con el resto de Participantes la recepción de los cheques que estos le presentaron en dicha sesión.
      2. Si como consecuencia de la ausencia de un Participante en el intercambio físico, un Participante no recibe los sobres con cheques, no obstante haber recibido datos en el Sistema de Compensación, éste retomará dichos datos incluyéndolos en la sesión de rechazos de ese día; sin embargo, eso no exime al Participante que no remitió los cheques de la obligación de liberación de fondos a los clientes, de acuerdo a lo normado en este Instructivo.
      3. Si habiendo registrado y autorizado los datos en la Sesión de Rechazos, un Participante no presenta físicamente los cheques que han sido rechazados a uno o más Participantes, deberá entregarlos de forma inmediata en las oficinas de los Participantes para los cuales remitió rechazos, de forma tal que el Participante que presentó originalmente pueda liberar los fondos a sus clientes en el tiempo estipulado.
   3. **Proceso de exclusión por deficiencia de fondos.**

Si llegada la hora de liquidación y habiendo agotado las gestiones pertinentes detalladas en el numeral 5.9.4 de este instructivo, el Participante deudor aún no contara con los fondos suficientes para realizar el pago, se procederá a realizar el proceso de Exclusión o recomposición de resultados, iniciando por excluir las operaciones (débitos y créditos) que conformen el resultado bilateral neto deudor más bajo.

Si con esta acción la deficiencia persiste, se continuará con el procedimiento antes descrito hasta cubrir la deficiencia y ejecutar la liquidación. De quedar un remanente se destinará al pago parcial del acreedor que hubiese sido excluido, en orden del débito inmediato superior. Dicho pago será efectuado fuera de la Cámara de Compensación.

* 1. **Contingencias.**
     1. En el caso de fallas de comunicación que imposibiliten el registro de la información por los Participantes, dicha información deberá ser enviada por el Participante al DPV utilizando la Planilla de datos (Anexo No. 6) y el Reporte de fallas (Anexo No.7), debidamente autorizados, a fin de que dicha información sea ingresada al Sistema de Compensación. Esta información deberá ser enviada por medio de correo electrónico o del delegado del Participante, debiendo enviar el documento original en el transcurso de ese mismo día.
     2. Si por fallas técnicas el Sistema de Compensación queda fuera de operación, los registros serán incorporados en un sistema alterno de contingencia para lo cual es necesario que los Participantes envíen la Planilla de datos (Anexo No.6) por medio de correo electrónico o con el delegado. Una vez solventada la falla en el sistema, los datos deberán ser registrados en el Sistema de Compensación por el personal del DPV, para su liquidación final.
     3. En el caso de situaciones que imposibiliten el registro de información o el acceso a las instalaciones del BCR ubicadas en 1ª. Calle Poniente y 7ª. Avenida Norte, y por consiguiente se determine que el proceso de compensación no podrá ejecutarse en dicho lugar, éste se ejecutará en el Edificio del BCR ubicado en la Alameda Juan Pablo II, lo cual se hará del conocimiento de los Participantes.
     4. Ante las situaciones de contingencia se evaluará y determinará la ampliación de los horarios normales de compensación según se considere necesario, lo cual será comunicado a los Participantes, previa autorización del GOF, a través del medio con el que cuente el BCR al momento en que se presente la contingencia.
  2. **Reportes e incumplimientos.** 
     1. El Banco Central deberá informar a la Superintendencia los siguientes incumplimientos:
        1. Cuando un Participante no cuente con los fondos suficientes para efectuar la reserva de fondos que permitan garantizar la liquidación de la Cámara.
        2. Por no contar con los fondos necesarios para efectuar la liquidación del proceso de compensación.
        3. Por no presentase dentro del tiempo establecido a efectuar el intercambio físico en las oficinas de la Cámara.
        4. Por incluir en la sesión de rechazos de un día, cheques que no hayan sido recibidos a través de las sesiones de presentados de ese mismo día.
        5. Cuando un Participante no autorice los datos electrónicos de los cheques a compensar dentro del tiempo ordinario establecido en este instructivo.
        6. Por enviar en tiempo extemporáneo la instrucción de pago por el saldo adeudado, resultante del ciclo de compensación.
        7. Cuando un Participante teniendo los fondos suficientes no autoriza el pago del saldo deudor y que en consecuencia sea efectuado por el sistema.
     2. Los reportes a que se refiere el numeral anterior serán efectuados de la siguiente manera:
        1. Los incumplimientos descritos en los numerales 6.5.1.1 y 6.5.1.2 deberán ser reportados al Superintendente en el momento en que se presente dicho evento.
        2. En el caso de los incumplimientos referidos en los numerales 6.5.1.3 y 6.5.1.4 deberán ser reportados dentro de las próximas 24 horas a partir del momento en que se tenga conocimiento del incumplimiento.
        3. En el caso de los incumplimientos a que se hace referencia en los numerales 6.5.1.5 al 6.5.1.7, se procederá así:

Para cada tipo de incumplimiento, será el Banco Central por medio del GOF, quien enviará notificación al Gerente de Operaciones o al funcionario de responsabilidad similar responsable del proceso en el Participante infractor, a fin de que en lo sucesivo se tomen las medidas correctivas que tiendan a evitar dicha situación, la notificación será enviada los primeros tres días hábiles del mes siguiente.

De presentarse reincidencias en un mismo mes por más de tres veces por tipo de incumplimiento, será reportado al Superintendente del Sistema Financiero en los primeros tres días hábiles del mes siguiente.

Así mismo, el DPV informará al Departamento de Riesgos y Gestión Estratégica y al Departamento Jurídico en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente, los incumplimientos del mes anterior para efectos consiguientes.

* + - 1. Los incumplimientos de horarios que hayan ocurrido como producto de fallas en los sistemas informáticos y de comunicación y que sean debidamente comprobados no serán considerados como tales y en consecuencia no implicarán ningún tipo de reporte.
    1. El Participante que el día anterior haya agotado los depósitos a la vista en el Banco Central y que dicha situación persista después de finalizada la primera sesión de compensación, y para prevenir posibles riesgos, deberá ser reportado a la Superintendencia del Sistema Financiero a más tardar a las 10:00 a.m. para los efectos pertinentes.
  1. **Casos no contemplados.**
     1. Los casos de índole operativos no contemplados en el presente Instructivo, serán resueltos por el GOF.
     2. Los casos no contemplados en el presente Instructivo y que no estén relacionados a aspectos operativos serán resueltos por el Consejo Directivo del BCR.

1. **VIGENCIA, DISTRIBUCIÓN Y DIVULGACIÓN** 
   1. El presente instructivo entrará en vigencia a partir del 26 de octubre de 2015, y deroga el ***Instructivo para Operar la Compensación Electrónica de Cheques* código 270505,** aprobado por el Consejo Directivo en CD- No.05/2004 de fecha 09 de febrero de 2004.
   2. El Consejo Directivo conservará una copia física de este Instructivo como respaldo al acta de aprobación y enviará el original al Departamento de Riesgos y Gestión Estratégica, para su custodia y lo autoriza para entregar copias electrónicas a las siguientes áreas:
      1. Gerencia de Operaciones Financieras
      2. Gerencia de Administración y Desarrollo
      3. Gerencia del Sistema Financiero
      4. Departamento de Auditoría Interna
      5. Departamento de Pagos y Valores
      6. Departamento de Desarrollo del Sistema Financiero
   3. El GOF, a través del DPV, divulgará el presente Instructivo a las unidades administrativas correspondientes del BCR.
   4. Se autoriza al Departamento de Riesgos y Gestión Estratégica, para que publique este Instructivo en el SIA, para que el mismo esté disponible para consulta general.
   5. Se autoriza a la Presidencia para remitir el presente Instructivo a cada uno de los Participantes y publicarlo en la página Web del BCR para conocimiento del público en general.

CUADRO DE CONTROL DE MODIFICACIONES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº Revisión** | **Versión Anterior** | **Versión Aprobada** | **Aprobador y fecha** |
|  |  |  |  |

**ANEXO No. 1**

****

**Lugares autorizados para el intercambio de cheques**

**Compensación Local Departamental**

|  |  |
| --- | --- |
| **Compensación** | **Lugar** |
| **Local Departamental** | Santa Ana  Ahuachapán  San Miguel  Usulután  Santa Rosa de Lima  Sonsonate |

**ANEXO No. 2**

**San Salvador, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de 20\_\_\_\_\_**

**INSCRIPCION DE USUARIOS PARA OPERAR EN EL SISTEMA DE COMPENSACION DE CHEQUES (CCECH)**

**Nombre de la Institución Participante: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Dirección: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Teléfono: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

El personal de esta Institución autorizado a realizar operaciones en el Sistema Cámara de Compensación Electrónica de Cheques es el siguiente:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nombres completos** | **Rol en el CCECH\*** | **Depto.** | **Cargo** | **Dirección** | **Teléfono** | **E-mail** | **Modificaciones** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Manifestamos expresamente que nos comprometemos a cumplir con el Instructivo para Operar la Compensación Electrónica de Cheques, emitido por el Banco Central de Reserva de El Salvador, y demás disposiciones aplicables al mismo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sello y firma

**R: Registrador de datos**

**A: Autorizador datos**

**AD: Autorizador débito**

**ANEXO No. 3**

**Horarios**

**Proceso de Compensación de Cheques**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compensación** Actividad | **Primera Compensación (Área Metropolitana)** | **No Local Departamental** | **Local Departamental** | **Rechazos** | **Ciclo Completo Compensado** |
| Participantes |  |  |  |  |  |
| 1. Registro y Autorización de datos\* | De 5:00 p.m. a 2:30 a.m.\* | De 11:00 a.m. a 1:00 p.m. | De 11:00 a.m. a 1:00 p.m. | De 2:00 p.m. a 4:15 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ |
| De 6:00 a.m. a 7:00 a.m. |  |  |  |  |
| 1. Registro y Autorizaciones extemporáneas | De 7:00 a.m. a 7:15 a.m. | De 1:00 a 1:15 p.m. | De 1:00 a 1:15 p.m. | De 4:15 a 4:30 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ |
| 1. Presentación de delegados de Participantes al BCR para intercambio físico de cheques | 7:15 a.m. | 1:15 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | 4:30 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ |
| 1. Autorización de debito - saldo deudor | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | De 1:15 p.m. a 1:45 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | De 4:30 a 5:00 p.m. \*\* |
| 1. Autorización extemporánea de debito - saldo deudor | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | De 1:30 a 1:45 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | De 5:00 p.m. a 5:15 p.m. |
| BCR |  |  |  |  |  |
| 1. Neteo multilateral y comunicación de resultados | De 7:15 a.m. a 7:45 a.m. | De 1:15 p.m. a 1:45 p.m. | De 1:15 p.m. a 1:30 p.m. | de 4:30 p.m. a 4:45 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ |
| 1. Presentación de delegado BCR para verificar intercambio físico de cheques | 7:15 a.m. | 1:15 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | 4:30 p.m. | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ |
| 1. Distribución de saldos | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | \_\_\_\_ \* \_\_\_\_ | De 5:00 p.m. a 5:30 p.m.\*\* |

**NOTAS:**

\* Una vez efectuado el cierre del sistema de compensación del día de operación, los Participantes podrán registrar los datos de la compensación correspondientes al siguiente día hábil. Derivado de mantenimientos del Sistema este horario podrá ser modificado por el BCR, con la debida anticipación.

\*\* En el caso de lo establecido en el numeral 5.7.2.2, las operaciones relacionadas con la sesión de rechazo y el proceso de liquidación, serán ejecutadas con un tiempo adicional de 30 minutos, de acuerdo a solicitud previa de los Participantes, dicha medida será extensiva también para los días lunes, previa solicitud.

**ANEXO No. 4**

****

****

**ANEXO No. 5**

**Rechazos de Cheques**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Hora** | **Día** | **Mes** | **Año** |
|  |  |  |  |

**Nombre del Participante:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Devuelto a:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Librado por**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cuenta No**.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Cheque No**. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Por la suma de US$** \_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Causa del Rechazo** | | |
| 1. **La cuenta:**   ❑ No existe  ❑ Fue Clausurada  ❑ No tiene Fondos Suficientes  ❑ Tiene fondos en curso de cobro | **4. Los Datos:**  ❑ Falta Fecha o está incompleta  ❑ Falta Beneficiario  ❑ Falta cantidad en letras  ❑ Falta cantidad en letras y números | 1. **El cheque**   ❑ Fue rechazado por orden del librador  ❑ Esta fuera del periodo de compensación  ❑ Esta alterado  ❑ Está a cargo de otro(s) Participante  ❑ Es NO NEGOCIABLE |
| 1. **La (s) Firma (s):**   ❑ No está (s) registrada (s)  ❑ No fue endosado  ❑ Del librador falta (N)  ❑Difiere (N) con nuestros registros  ❑ Falta de otra |  | 1. **Otras Causas**   ❑ Falta firma para negociar  ❑ Firma ilegible  ❑ Cheque falsificado  ❑ Cantidad en letras mal redactado |
| 1. **Sello de Compensación**   ❑ Falta  ❑ Ilegible |  | 1. **Otras:**   **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  | **Autorizado** |  |

****

**ANEXO No. 6**

**Planilla de Datos.**

**Sesiones de Compensación:**

Sesión de Presentados:

❑ Compensación Área Metropolitana

❑ Compensación No Local Departamental

❑ Compensación Local Departamental

❑ Compensación de Rechazos – Cheques devueltos.

**Nombre del Participante:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Cuenta No**.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**San Salvador, \_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código de Compensación.** | **Cuenta de Depósitos No.** | **Nombre del Participante** | **Débitos** | |
|  |  |  | **No. cheques** | **Monto** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **TOTALES……………………** | **0** | **0.00** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Registrado** |  | **Autorizado** |  | **Sello del Participante** |

Nota: Se adicionarán a esta planilla aquellos nuevos Participantes autorizados por la SSF o los que cambien su razón social, asimismo se eliminarán aquellos que dejen de operar como tales.

**ANEXO No.7**



Reporte de Fallas Sistema de Compensación de Cheques

Banco Central de Reserva - BCR

**Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Hora de Reporte: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Participante que reporta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Persona que reporta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Tel.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Descripción de la falla (adjuntar pantalla de la falla):**

**Favor enviar este reporte al e-mail:** [**camaracheques@bcr.gob.sv**](mailto:camaracheques@bcr.gob.sv)

#### ESPACIO EXCLUSIVO PARA DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA – BCR

**Causa de la falla y solución:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Persona que atendió en BCR: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Tiempo de atención :

Tiempo fuera de servicio:

**Observaciones**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_