



Servicio de Cesantía
de la Policía Nacional

GUÍA PARA EL OTORGAMIENTO Y ATENCIÓN DE CRÉDITOS A TRAVÉS DE TURNOS EN LÍNEA - SCPN

FEBRERO, 2021



Servicio de Casación
de la Policía Nacional

**GUÍA PARA EL OTORGAMIENTO Y
ATENCIÓN DE CRÉDITOS A TRAVÉS DE
TURNOS EN LÍNEA - SCPN**

Versión: 1.0

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambio	Fecha de Actualización
Versión 1.0	Versión original	

Contenido

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS.....	2
1. INFORMACIÓN BÁSICA.....	4
2. NORMATIVA LEGAL	5
3. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	6
4. LINEAMIENTOS	7
5. CRÉDITOS	10
6. PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE TURNOS EN LÍNEA.....	13
7. COORDINACIONES EXTERNAS	17
8. PUNTOS DE ATENCIÓN	18

1. INFORMACIÓN BÁSICA

Guía:	Guía para el otorgamiento y atención de créditos a través de turnos en línea – SCPN.
Macroproceso al que pertenece:	GESTIÓN DEL SERVICIO DE CESANTÍA DE LA POLICÍA NACIONAL.
Proceso al que pertenece:	GESTIÓN DE INVERSIONES PRIVATIVAS.
Subproceso al que pertenece	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE INVERSIONES PRIVATIVAS.
Responsables de la ejecución de la guía:	Director Ejecutivo del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional.
Ejecutor de la guía:	Jefe del Departamento de Inversiones Privativas. Analistas de Inversiones Privativas. Técnicos de Atención al Cliente. Técnico de Tecnologías de Información. Analista de Comunicación Estratégica.
Propósito / Objetivo:	<p>PROPÓSITO DEL DOCUMENTO: La presente guía tiene como propósito establecer, regular y verificar los procedimientos y requisitos para la atención al cliente que requieren un crédito otorgado por el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, a través de turnos en línea.</p> <p>OBJETIVO: Establecer las directrices para el otorgamiento y atención de créditos a través de turnos en línea que otorga el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, a fin de garantizar un servicio eficiente a sus usuarios.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador, Art.369. • Ley del Servicio de Cesantía, Art. 23, Art. 36. • Reglamento a la Ley del Servicio de Cesantía, Art.47. • Reglamento Interno de Préstamos del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional. • Manual de Préstamos del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional



2. NORMATIVA LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008	
ARTÍCULO	DETALLE DEL ARTÍCULO
Art. 369	“El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud...”

LEY DEL SERVICIO DE CESANTÍA DE LA POLICÍA NACIONAL	
ARTÍCULO	DETALLE DEL ARTÍCULO
Art. 23	“La Comisión de Inversiones es el órgano responsable de las operaciones financieras y demás transacciones fiduciarias que garantice seguridad y rentabilidad de bienes y capitales del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional”.
Art. 36	“El Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, a través de la Comisión de Inversiones, invertirá sus capitales sin necesidad de autorización externa, en el ámbito nacional e internacional como: en el sistema financiero, en bienes raíces, documentos fiduciarios del más alto rendimiento y seguridad, inversiones empresariales y mercantiles y otros tipos de documentos y formas de inversión que en lo posterior se crearen; inversiones que se respaldarán en el asesoramiento técnico y de acuerdo con el Reglamento a esta Ley. Previo a efectuar todo tipo de inversiones, deberá existir un informe financiero favorable, emitido por una Calificadora de Riesgo, nacional o internacional”.

REGLAMENTO A LA LEY DEL SERVICIO DE CESANTÍA DE LA POLICÍA NACIONAL	
ARTÍCULO	DETALLE DEL ARTÍCULO
Art.47	“Son deberes y atribuciones de la Comisión de Inversiones: a) Efectuar las negociaciones dispuestas por la asamblea general y la Junta Directiva; b) Analizar toda clase de inversiones a fin de establecer la conveniencia de éstas; c) Invertir los recursos económicos a fin de obtener los mejores réditos, bajo los principios de seguridad, eficiencia, rentabilidad y diversificación; d) Recomendar a la Junta Directiva la negociación de bienes inmuebles previa la elaboración de informes técnicos que permitan determinar la conveniencia de las negociaciones; y, e) Emitir el informe técnico correspondiente, previa la fijación de cupos, cuantías y porcentajes de bonificación para oficiales, clases y policías, el mismo que remitirá al seno de la Junta Directiva”.

3. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Capacidad de endeudamiento	Determina la cuota máxima que se puede pagar por un crédito. Dicho de otra forma, es la capacidad que se tiene para endeudarse sin caer en la morosidad y sin afectar la estabilidad económica del hogar.
Garantías	Todos los préstamos están garantizados con los montos de las aportaciones personales registradas y/o con el seguro de cesantía del deudor. Además de esta garantía, los préstamos prendarios contarán con una garantía real.
Plazo	Los plazos de otorgamiento de préstamos por parte del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, varían dependiendo del tipo de préstamo.
Sujetos de crédito	Es sujeto de crédito el servidor policial que tenga como mínimo 06 imposiciones mensuales registradas en el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, que esté en servicio activo, que no registre deudas vencidas al momento de solicitar un préstamo en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, o en el sistema de proveedores de servicios de tecnología que proporcionen información.
Comisión de Inversiones - CI	La Comisión de Inversiones es el organismo técnico encargado de aprobar o negar todas las operaciones de inversión en las que se incluye, los préstamos a los servidores policiales.
Solicitud de crédito	Es la solicitud ante el SCPN, en la que se definen el monto, el plazo y la tasa máxima que se acepta entre las partes.
Código QR	Código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar datos codificados. Los datos es un enlace a un sitio web (URL) o información de verificación.
Buró de crédito	Empresas que manejan información completa del historial crediticio de las personas que hayan obtenido alguna vez un crédito en el sector financiero, en casas comerciales y empresas de telefonía.
Pagaré	Título ejecutivo suscrito entre las partes, en el cual se contrae obligaciones de pago.
Bioseguridad	Conjunto de normas, medidas y protocolos que son implementados para evitar el riesgo para la salud y el medio ambiente que proviene de la exposición a agentes biológicos causantes de enfermedades infecciosas.
ABREVIATURA	DEFINICIÓN
SCPN	Servicio de Cesantía de la Policía Nacional

4. LINEAMIENTOS

- a. Todas las operaciones de préstamos vigentes en el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, serán reportadas al buró de crédito de acuerdo a la autorización otorgada en la solicitud de préstamo.
- b. El servidor policial podrá escoger entre generar una tabla de amortización francesa (fija) y una alemana (decreciente), para el pago automático que será realizado directamente de su rol de pagos o cuenta bancaria registrada.
- c. Todos los intervinientes del crédito deben suscribir en forma obligatoria el pagaré a la orden y contrato de mutuo acuerdo, únicamente ante los servidores autorizados por el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional.
- d. En caso de existir un apoderado para firmar la documentación, a excepción de los documentos descritos en el literal anterior, deberá presentar el poder actualizado cuya vigencia es de 1 año.
- e. Una vez aprobado el crédito, le corresponde al Departamento Financiero del SCPN realizar las transferencias de los desembolsos de préstamos, de acuerdo al cronograma de desembolsos establecido por la Institución.
- f. El plazo establecido para cada tipo de préstamo, podrá reducirse siempre y cuando el beneficiario lo solicite al momento de generar el préstamo y mantenga capacidad de pago que le permita cubrir el valor de la cuota.
- g. El servidor policial que tenga un crédito extraordinario vigente en el SCPN no podrá realizar más créditos adicionales quirografarios de ningún tipo.
- h. El servidor policial deberá presentarse con 15 minutos de anticipación a la hora detallada en el turno en línea obtenido en la página web del SCPN.
- i. El servidor policial y garante (préstamo extraordinario) deberá acudir a las instalaciones de las extensiones del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional portando su respectivo equipo de bioseguridad básico (mascarilla) y cumplir con las normas implementadas en cada dependencia del SCPN.



- j.** Los turnos en línea son personales e intransferibles, cuya autenticidad será verificada mediante el código QR implementado por el SCPN, la presentación de su cédula de ciudadanía y credencial policial.
- k.** En caso de detectar el cometimiento de algún posible delito (extorsión, suplantación de identidad o cualquier tipo de delito relacionado al proceso de otorgamiento de créditos) los servidores policiales pertenecientes a la Policía Judicial designados a cada extensión, tomarán el respectivo procedimiento.
- l.** La información financiera utilizada para obtener el turno en línea será contrastada por el analista de crédito, en el caso de que la información no sea real se procederá al cierre inmediato de la solicitud de crédito.
- m.** La planilla de servicio básico deberá ser de hasta los 3 últimos meses de antigüedad impresa (original o copia legible) a nombre del titular. En caso de arrendar, adjuntar copia del contrato de arrendamiento. En caso de ser vivienda familiar, adjuntar copia de cédula del dueño del bien.
- n.** El certificado de créditos del ISSPOL, rol de pagos del último mes, cédula de ciudadanía y credencial policial a color deberá presentar de forma impresa y actualizada.
- o.** En caso de solicitar un crédito extraordinario el garante deberá presentar la misma documentación que el deudor principal.
- p.** En el caso de crédito extraordinario, deberá presentarse de manera obligatoria en conjunto los intervinientes de la operación o crédito (deudor y garante), en caso que exista ausencia de una de las partes quedará anulada la solicitud de crédito.
- q.** La hora y fecha de los turnos se encuentra dentro de una planificación interna por lo que se deberá cumplirla de manera estricta, sin estar sujetos a intercambios o modificaciones.



- r. Se brindará atención preferencial a servidores policiales que porten el carnet de discapacidad, siempre y cuando hayan obtenido el turno en línea y presente el documento impreso con fecha al día.
- s. Ninguna de las extensiones podrá generar turnos por solicitud del servidor policial, ya que únicamente el sistema informático del SCPN está autorizado a la emisión de los mismos.
- t. Toda la documentación que se encuentra dentro de los requisitos deberá estar completa y ser presentada al momento de su atención, ya que de no presentar alguno de ellos se culminará con el proceso de solicitud de crédito.
- u. Cada turno tiene un proceso de generación automática de 15 minutos de intervalo, tiempo en el cual el técnico de atención podrá receptar la documentación necesaria y culminar el trámite de otorgamiento de crédito.
- v. El Departamento de Inversiones Privativas de la matriz y extensiones del SCPN, dedicará su accionar al otorgamiento de préstamos principalmente, sin embargo, en caso de requerir servicios adicionales como: certificaciones y tablas de amortización se los solicitará al coordinador de cada extensión sin obstruir el proceso de atención.
- w. El garante para los préstamos quirografarios extraordinarios deberá ser un servidor policial con la misma antigüedad o mínimo 10 años de servicio, y que cuente con capacidad de pago.
- x. El servicio de Cesantía de la Policía Nacional tendrá la facultad de elegir al candidato más idóneo para ser garante.
- y. Una vez obtenido el turno en línea, si el servidor policial necesita obtener otro turno por presentar cualquier inconveniente que le impida asistir la hora y fecha asignada, deberá esperar que pase la hora y fecha del primer turno para que pueda activarse nuevamente el usuario para la asignación de un nuevo turno.
- z. Para la renovación de los créditos emergentes, ordinarios y extraordinarios, deberá encontrarse cancelado el 30 % del monto, con pagos normales (sin abonos anticipados), mantenga capacidad de pago y no encontrarse en mora con el SCPN.



- aa.** El crédito plazo fijo es para el personal que ha cumplido 240 aportaciones, es decir 20 años de servicio. El monto a optar es hasta 15.000, a 36 meses. La renovación del capital se realizará a la fecha de vencimiento a una tasa de interés del 10.93%.
- bb.** El crédito prendario no es susceptible de renovación.

5. CRÉDITOS

Tipos:

- Emergente
- Ordinario
- Extraordinario
- Plazo Fijo
- Prendario

4.2 Requisitos

Crédito Emergente

- Formulario de solicitud de crédito.
- Copia de la cédula de ciudadanía a color.
- Copia de la credencial policial actualizada, a color.
- Certificado de créditos en el ISSPOL.
- Último rol de pagos.
- Servicio básico de hasta 3 últimos meses de antigüedad a nombre del titular. En caso de arrendar, adjuntar copia del contrato de arrendamiento. En caso de ser vivienda familiar, adjuntar copia de cédula del dueño del bien.
- Impresión del turno en línea.

Crédito Plazo Fijo

- Formulario de solicitud de crédito.
- Copia de la cédula de ciudadanía a color.
- Copia de la credencial policial actualizada, a color.
- Certificado de créditos en el ISSPOL.

- Último rol de pagos.
- Servicio básico de hasta 3 últimos meses de antigüedad a nombre del titular. En caso de arrendar, adjuntar copia del contrato de arrendamiento. En caso de ser vivienda familiar, adjuntar copia de cédula del dueño del bien.
- Impresión del turno en línea.

Crédito Ordinario

- Formulario de solicitud de crédito.
- Copia de la cédula de ciudadanía a color.
- Copia de la credencial policial actualizada, a color.
- Certificado de créditos en el ISSPOL.
- Último rol de pagos.
- Certificación actualizada de créditos vigentes y tabla de amortización. En caso de tarjetas de crédito, adjuntar estados de cuenta.
- Servicio básico de hasta 3 últimos meses de antigüedad a nombre del titular. En caso de arrendar, adjuntar copia del contrato de arrendamiento. En caso de ser vivienda familiar, adjuntar copia de cédula del dueño del bien.
- Impresión del turno en línea.

Crédito Extraordinario

Requisitos Deudor/Garante:

Recuerde que estos requisitos deben presentar, tanto el deudor como el garante:

- Formulario de Solicitud de Crédito
- Copia de la cédula de ciudadanía a color.
- Copia de la credencial policial actualizada, a color.
- Certificado de créditos en el ISSPOL.
- Último rol de pagos.
- Certificación actualizada de créditos vigentes y tabla de amortización. En caso de tarjetas de crédito, adjuntar estados de cuenta.

- Servicio básico de hasta 3 últimos meses a nombre del titular. (En caso de arriendo, adjunte copia del contrato de arrendamiento. En caso de vivienda familiar, adjunte copia de cédula del dueño del bien).
- Impresión del turno en línea (solo el deudor debe tomar el turno).

Crédito Prendario

- Formulario de solicitud de crédito.
- Copia de la cédula de ciudadanía a color.
- Copia de la credencial policial actualizada, a color.
- Certificado de créditos en el ISSPOL.
- Último rol de pagos.
- Proforma actualizada del vehículo a ser adquirido, otorgado por el concesionario.
- Certificación actualizada de créditos vigentes y tabla de amortización. En caso de tarjetas de crédito, adjuntar estados de cuenta.
- Servicio básico de hasta 3 últimos meses de antigüedad a nombre del titular. En caso de arrendar, adjuntar copia del contrato de arrendamiento. En caso de ser vivienda familiar, adjuntar copia de cédula del dueño del bien.
- Impresión del turno en línea.

6. PROCEDIMIENTO PARA GENERACIÓN DE TURNOS EN LINEA

PASOS PARA GENERAR UN TURNO EN LA PÁGINA WEB DEL SCPN

PASO 1

Ingresa a la página web del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional www.cesantiapn.com.ec.

PASO 2



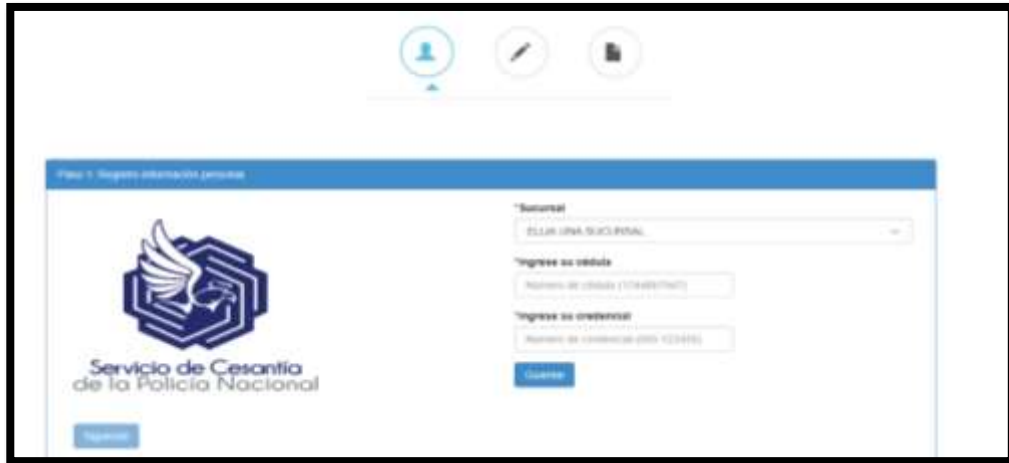
Busque la opción “Conozca cómo obtener su turno en línea” y dé clic en “MÁS INFORMACIÓN”.

PASO 3

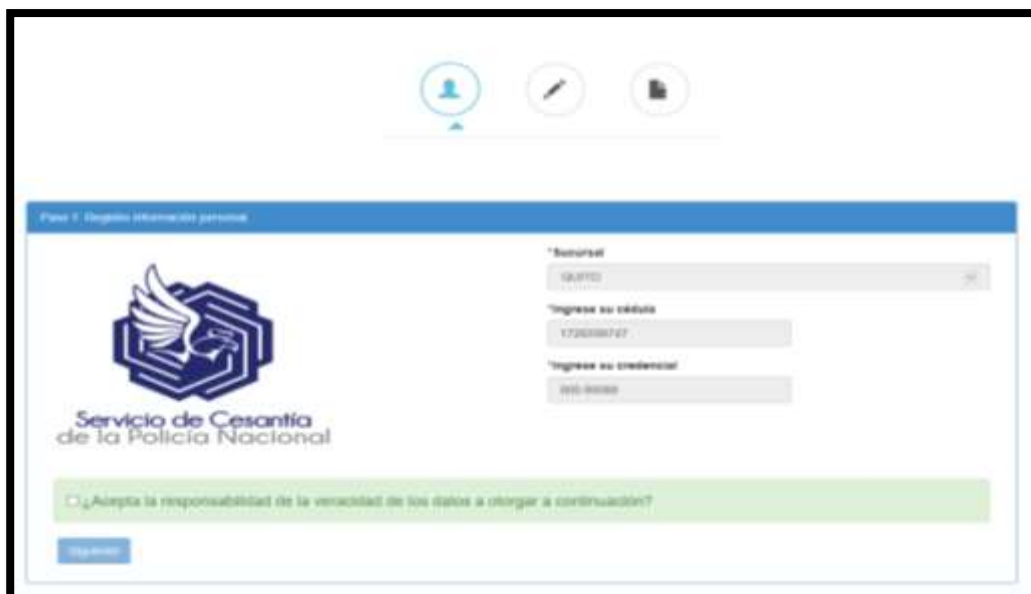


Lea detenidamente las indicaciones previo a obtener su turno y luego presione el botón que dice: “DÉ CLIC AQUÍ PARA TOMAR SU TURNO EN LÍNEA”.

PASO 4



1. Seleccione la sucursal donde desea tomar el turno.
2. Ingrese su número de cédula.
3. Ingrese su número de credencial incluido el guion (000-12345).
4. Presione el botón guardar.



1. Se requiere aceptar la advertencia de validación de veracidad de datos.
2. Presione el botón siguiente.



PASO 5

1. Seleccione el producto de crédito que desea simular.
2. Ingrese su información financiera.

Ingresos

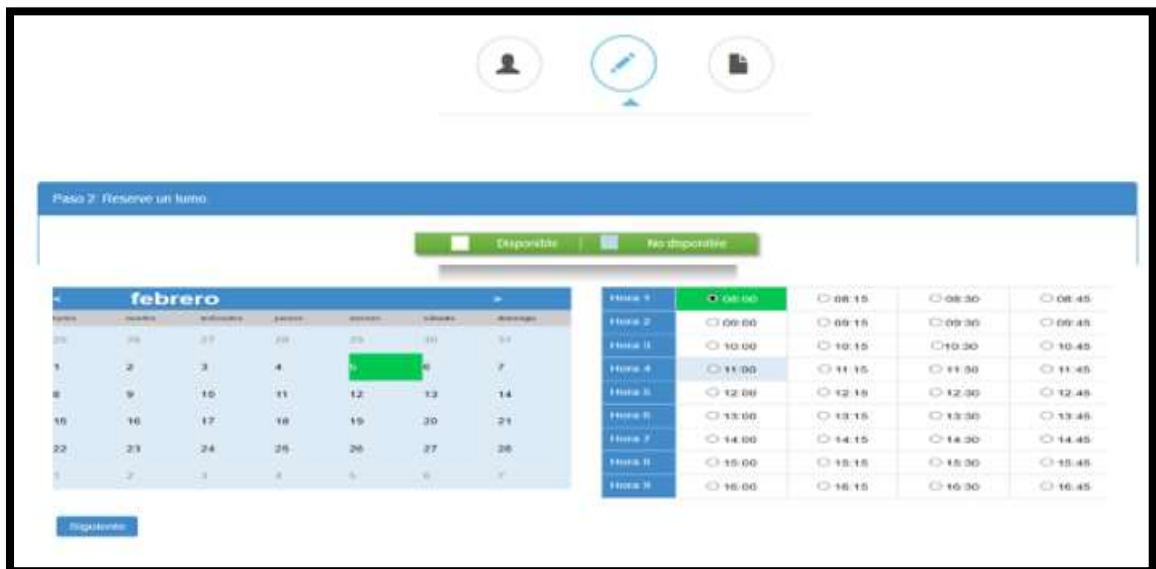
- RMU: corresponde al valor registrado en el último rol de pagos.
- RANCHO: corresponde un mono fijo para todos los servidores policiales.
- INGRESOS ADICIONALES: para los casos de créditos ordinarios y extraordinarios los cuales aumentan la capacidad de endeudamiento del servidor policial y deberán ser justificados con el documento correspondiente (RUC, rol de pagos, certificado laboral, etc.) al momento de su atención del crédito.

Egresos

- CUOTA ESTIMADA CREDITO DEL ISSPOL: En caso de crédito en el ISSPOL colocar el valor de pago mensual del crédito, sino posee créditos en esta entidad deberá registrar como valor 0,00.

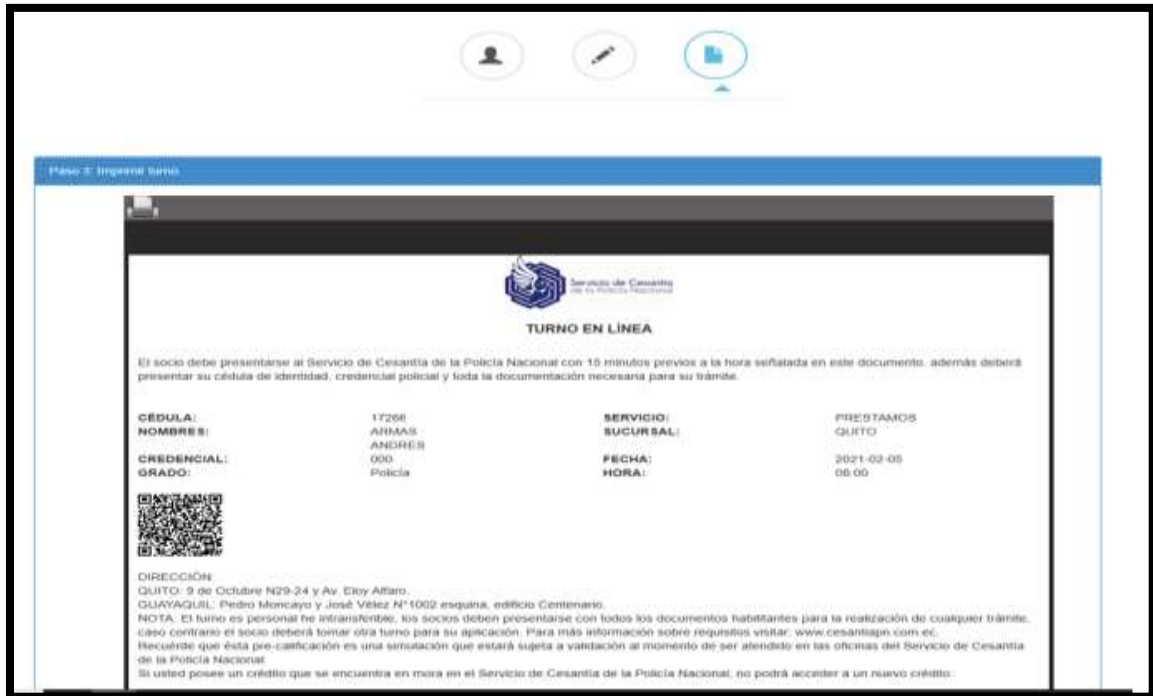
- CUOTA ESTIMADA DEL BURO DE CREDITO: En el caso de poseer créditos en otras instituciones financieras o casas comerciales deberá registrarse el valor de la cuota mensual de la suma de todas las operaciones.
 - RETENCION JUDICIAL: En caso de registrar valores mensuales por retención judicial deberá registrar el valor de pago mensual.
3. Presione el botón calcular. Si cuenta con capacidad de endeudamiento, se habilita el botón siguiente.
 4. Presione el botón siguiente para continuar el proceso de reserva de turno.

PASO 6



1. Seleccione en el calendario la fecha en la que desea tomar el turno.
2. Seleccione la hora que requiere obtener el turno.
3. Presione el botón siguiente.

PASO 7



1. Se desplegará el reporte del turno en línea, el mismo que se deberá imprimir para presentarse como requisito del crédito.

7. COORDINACIONES EXTERNAS

- Los servidores policiales del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional en su matriz y sus extensiones, coordinarán la designación de servidores policiales del servicio preventivo para evitar aglomeraciones y hacer respetar las medidas de bioseguridad, así como evitar posibles alteraciones del orden público.
- Todas las coordinaciones se realizarán a través del Jefe o encargado de cada agencia quien remitirá las novedades de importancia de manera inmediata al señor Jefe de inversiones privadas, quien a su vez informará al escalón superior respetando el respectivo órgano regular.
- Los servidores policiales de la Policía Judicial coordinarán con el Jefe o encargado de la extensión del SCPN en caso de detectar cualquier irregularidad en el proceso de atención de créditos con turnos en línea.

- d. El señor Jefe o encargado de extensión del SCPN, deberá coordinar inmediatamente con el ECU 911 en caso de presentarse cualquier tipo de complicación de salud en los servidores policiales que se encuentran realizando una solicitud de crédito.

8. PUNTOS DE ATENCIÓN

ATENCIÓN DE CRÉDITOS CON TURNO EN LÍNEA

La matriz del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional y sus extensiones a nivel nacional atenderán las solicitudes de crédito con turnos en línea.

Detalle de los puntos de atención:

1. **Quito.** - Av. 9 de Octubre y Av. Eloy Alfaro, Edificio del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional.
2. **Guayaquil.** - Av. Francisco de Orellana y José Alavedra Tama. Cdla. Las Garzas, Mz. 12, Sl. 27.
3. **Santo Domingo.** - Avenida Tsáchila, frente a Cementerio Central, Subzona de Policía Santo Domingo.
4. **Portoviejo.** - Cdla. San José, Km 2 1/2 Vía a Crucita
5. **Loja.** - Calles Bolivia y Argentina, Subzona de Policía Loja
6. **Cuenca.** - Luis Cordero 6-62 y Presidente Córdova. Subzona de Policía Azuay.
7. **Ambato.** - Av. Atahualpa y Quiz Quiz. Subzona de Policía Tungurahua.
8. **El Coca.** - Calle Napo y Vicente Rocafuerte, Subzona de Policía Orellana
9. **Ibarra.** - Av. Jaime Roldós Aguilera y Av. Víctor Manuel Peñaherrera. Subzona de Policía Imbabura.