UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

UNIDAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL (ISSPOL) Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 – 2008.

Trabajo de Graduación previo a la obtención del Grado Magíster en Administración y Dirección de Empresas.

AUTOR
Ing. Kleber Enríquez S.
TUTOR
Ing. Freddy Álvarez S.

Quito – Ecuador
2012

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación, nombrado por la Comisión Académica de Posgrados de la Universidad Tecnológica Israel certifico:

Que el Trabajo de Investigación "ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL (ISSPOL) Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 – 2008",presentado por el Maestrante Kleber Patricio Enriquez Suntasig, estudiante del programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas Décima Segunda Promoción MBA12, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que la Comisión Académica de Posgrados designe.

Quito, Noviembre 2012

TUTOR

Ing. Freddy Álvarez Subía.
C.C. 170826267-8

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

AUTORÍA DE TESIS

La abajo firmante, en calidad de estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas Décima Segunda Promoción MBA12, declaro que los contenidos de este Trabajo de Graduación, requisito previo a la obtención del Grado de Magister en Administración y Dirección de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, Noviembre del 2012

Kleber Patricio Enriquez Suntasig
CC: 171845492-7

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, designado por la Comisión Académica de Posgrados, aprueban la tesis de graduación de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Tecnológica “ISRAEL” para títulos de posgrados.

Quito, Noviembre del 2012

Para constancia firman:
TRIBUNAL DE GRADO

_____
PRESIDENTE

_____ _____
MIEMBRO 1 MIEMBRO 2

DEDICATORIA

A mi señor, Jesús quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar esta tesis.

A mi esposa Patricia Navarrete, quien me brindo su amor, su cariño, su estimulo y su apoyo contante para terminar este trabajo, son evidencia de su gran amor.

A mis adoradas hijitas Romina y Renata quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar este trabajo y me motivaron siempre con sus gestos y sonrisas, gracias Hijas mías.

A mi Padre, Adolfo, quien hoy está en el cielo y aunque no este ya entre nosotros sigue vivo en mi pensamiento; y que su estimulo y apoyo fue mi impulso para alcanzar mis metas.

A mi Madre, María, quien con su amor y ternura me enseño desde pequeño a luchar para alcanzar mis objetivos, mi triunfo es el de ustedes, los AMO.

A las que nunca dudaron que lograría este triunfo: mis hermanas Nancy y Sylvia, gracias por todo.

AGRADECIMIENTO

A quienes me han heredado el tesoro más valioso que puede dárselo a un hijo: Amor. A quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. A quienes la ilusión de su vida ha sido convertirme en una persona de provecho. A quienes nunca podre pagar todos sus desvelos ni aun con las riquezas más grandes del mundo. Por esto y mucho más… Gracias a mis Padres Adolfo quien hoy me bendice desde el cielo y María con quien puedo disfrutar de su gran amor.

A mi esposa Patricia, y a mis hijas Romina y Renata, como un testimonio de gratitud por haber significado las inspiración que necesitaba para terminar mi Maestría, prometiendo superación y éxitos sin fin, para devolver el apoyo brindado, y la mejor de las ayudas que puede haber.

A los ingenieros, Juan Lascano, Freddy Álvarez, y Juan Carlos Viera, por sus valiosos consejos y enseñanzas, participes directos de la realización de este proyecto

ÍNDICE GENERAL

Página

A.- PRELIMINARES

Portada ……... i

Aprobación del Tutor……..…….. ii

Autoría de Tesis……..…….…… iii

Aprobación del Tribunal de Grado ….…….. iv

Dedicatoria…...…… v

Agradecimiento…… vi

Índice General de Contenidos…….…… vii

Índice de cuadros, gráficos y anexos…….…….. x

Resumen Ejecutivo……..... xi

Abstract……. xii

B.- CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN…… 1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema……..... 3

Línea de investigación con la que se relaciona …….. 3

Planteamiento del problema...…….. 3

Contextualización.…… 6

Análisis Crítico……. 7

Delimitación del objeto de investigación.…… 8

Justificación…….. 9

Objetivo General…….. 10

Objetivos Específicos……...…… 11

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

Antecedentes investigativos / Estado del arte……..……. 12
Fundamentaciones…….. 17
Marco Conceptual 19
Hipótesis de trabajo…… 20
Señalamiento de variables…….. 21
Enfoque de la modalidad …….. 21
Tipos de trabajo de investigación …… 21
Referencia estadística…….. 21
Plan de recolección de la información……. 24
Planes de procesamiento y análisis de la información……. 25

CAPÍTULO III
RESULTADOS

Análisis…… 26
Interpretación de datos…… 27
Verificación de datos…….. 47

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones…….. 48
Recomendaciones…….. 50
Título de la propuesta de solución a ser implementada……. 50
Datos informativos del beneficiario de la propuesta……. 50
Justificación de la propuesta……. 54
Objetivos de la propuesta……. 54
Análisis de factibilidad de implementación de la propuesta…… 56
Modelo operativo de ejecución de la propuesta…….. 59
Perspectiva y/o evaluación de impactos de la propuesta……. 128

C.- **MATERIALES DE REFERENCIA**

GLOSARIO DE TERMINOS…… 129
BIBLIOGRAFÍA……. 134
ANEXOS…….. 135

ÍNDICE DE CUADROS

1. Cuadro No. 1 Análisis critico……. 7
2. Cuadro No. 2 Número de Policías a nivel Nacional……. 22
3. Cuadro No. 3 Policías encuestados a nivel Nacional…….. 24
4. Cuadro No. 4 Uso de los servicios del ISSPOL……. 27
5. Cuadro No. 5 Razones para no usar los servicios del ISSPOL…. 28
6. Cuadro No. 6 Razones para usar los servicios del ISSPOL ……. 30
7. Cuadro No. 7 Tipo de préstamo o servicio solicitado…….. 31
8. Cuadro No. 8 Atencion recibida en el ISSPOL……. 32
9. Cuadro No. 9 Comparativo tipo de Préstamo solicitado……. 33
10. Cuadro No. 10 Tiempo de duración del trámite…… 35
11. Cuadro No. 11Comparativo tiempo de duración del trámite…… 36
12. Cuadro No. 12 Problemas en los requisitos de los préstamos…... 37
13. Cuadro No. 13 Comparativo problemas en los préstamos…… 38
14. Cuadro No. 14 Nivel de organización en el ISSPOL……... 39
15. Cuadro No. 15 Comparativo nivel de organización en el ISSPOL 40
16. Cuadro No. 16 Nivel de información en el ISSPOL……. 42
17. Cuadro No. 17 Comparativo nivel de información en el ISSPOL 43
18. Cuadro No. 18 Sugerencias de mejoramiento en el ISSPOL…… 44
19. Cuadro No. 19 Comparativo de sugerencias y uso de los servicios 45
20. Cuadro No. 20 Comparativo de sugerencias y tipo de servicios .. 45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico No. 1 Uso de los servicios del ISSPOL……. 27
2. Gráfico No. 2 Razones para no usar los servicios del ISSPOL…..... 29
3. Gráfico No. 3 Razones para usar los servicios del ISSPOL ……..... 30
4. Gráfico No. 4 Tipo de préstamo o servicio solicitado……..... 31
5. Gráfico No. 5 Atención recibida en el ISSPOL……..... 33
6. Gráfico No. 6 Comparativo tipo de Préstamo solicitado……..... 34
7. Gráfico No. 7 Tiempo de duración del tramite……..... 35
8. Gráfico No. 8 Comparativo tiempo de duración del tramite…..... 36
9. Gráfico No. 9 Problemas en los requisitos de los prestamos…..... 37
10. Gráfico No. 10 Comparativo problemas en los prestamos……..... 38
11. Gráfico No. 11 Nivel de organización en el ISSPOL……..... 40
12. Gráfico No. 12 Comparativo nivel de organización en el ISSPOL 41
13. Gráfico No. 13 Nivel de información en el ISSPOL……..... 42
14. Gráfico No. 14 Comparativo nivel de información en el ISSPOL 43
15. Gráfico No. 15 Sugerencias de mejoramiento en el ISSPOL……..... 44
16. Gráfico No. 16 Comparativo de sugerencias y tipo de servicios..... 46

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

UNIDAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL (ISSPOL) Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 – 2008"

AUTOR

Kleber Patricio Enriquez Suntasig

TUTOR

Ing. Freddy Álvarez Subía, MBA

RESUMEN

Luego de haber realizado el trabajo de investigación, y en base a los resultados obtenidos del mismo de acuerdo a las herramientas de encuestas, y a las necesidades del Departamento de Prestaciones del ISSPOL, se concluye que dicho departamento requiere de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que mediante la administración de procesos gestione integralmente cada una de las actividades que el Departamento realiza, a través de esta gestión se debe diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua cada una de las actividades del Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL. Siendo la norma ISO 9001:2008 la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita estandarizar sus procesos.

PALABRAS CLAVE: Procesos, diseño, Sistema de Gestión de la Calidad, normas ISO, ISSPOL, seguridad social.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

POSTGRADUATE UNIT

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

TOPIC:

"STUDY OF THE PROCESS MANAGEMENT SERVICES DEPARTMENT OF INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL (ISSPOL) AND PROPOSED IMPLEMENTATION OF ISO 9001-2008""

AUTHOR

Kleber Patricio Enriquez Suntasig

TUTOR

Ing. Freddy Álvarez Subía, MBA

ABSTRACT

After doing the research, and based on the results of the same according to the survey tools, and the needs of the ISSPOL Benefits Department concluded that the department requires the implementation of a Management System of Quality management processes by fully manage each of the activities performed by the Department, through this management must design, model, organize, document and continuously optimize each of the activities of the Department of Benefits "Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL. Being ISO 9001:2008 system based quality management as it is an international standard that focuses on all elements of quality management with an organization must have to have an effective system that allows you to standardize processes.

KEYWORDS:

Processes, Design, System Quality Management, ISO, ISSPOL and Social Security.

INTRODUCCION

La búsqueda de una organización de calidad está presupuestada sobre la necesidad de alcanzar una gestión, basada en procesos que filtrada de manera adecuada, produzca resultados satisfactorios expresados por los asegurados de un servicio de prestaciones de extraordinaria calidad. Esta Gestión de Calidad Total es entendida como un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa.

En el Capítulo 1, se describe la continua problemática generada en este departamento debido a la demora en los trámites para el otorgamiento de un crédito, la duplicidad en las actividades del personal y el desperdicio de tiempo y recursos , es decir por un lado personal que no responde eficientemente a las necesidades de la organización y genera altos costos de nómina, y por otro el uso innecesario de papelería y recursos técnicos que están siendo mal utilizados, lo que se refleja en un malestar generalizado de los afiliados que hacen uso de este servicio.

El Capitulo 2, reseña el marco teórico y metodológico del trabajo, el mismo que se describe de investigaciones previas que servirán de soporte a la nueva investigación, la fundamentación filosófica que guiara la investigación, la fundamentación legal constituida por normativas referentes a la Norma ISO 9001 – 2008, la hipótesis que describe la aseveración fundamentada sobre la posible relación entre variables del problema y su señalamiento, la modalidad cuantitativa, el tipo de trabajo descriptivo, la referencia estadística aplicada para la recolección de la información está determinada por la población, muestra del personal de la Policía Nacional del Ecuador, y el diseño experimental, será la metodología a utilizar en la investigación.

El capitulo 3, indica los resultados de la encuesta aplicada en los Comandos Provinciales y Unidades Operativas de la Policía a nivel nacional, con el objetivo de recaudar información específica de los servicios que presta el Departamento de

Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, los resultados que emita la encuesta nos permitirá identificar si adoptar un sistema por procesos permitirá contar con una organización eficiente y organizada que responda a las necesidades reales de los afiliados del Instituto, la muestra a utilizarse en la investigación es de 381 encuestas a realizarse a nivel nacional de forma aleatoria a los Policías afiliados.

En el capítulo 4, se manifiestan las conclusiones y recomendaciones de la investigación, en donde la aplicación de un sistema basado en procesos y el cumplimiento de las normas de calidad ISO.9001-2008 permitirá al Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, rediseñar su estructura y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que satisfaga los requerimientos de la Institución y de sus afiliados, siendo este desarrollo un plan piloto que facilitara la aplicación de un sistema por procesos en todos los Departamento del Instituto con lo cual se contará con estructuras de calidad, atención de primera y con productos de excelencia. En este capitulo se da cumplimiento a todos y cada uno de los requisitos que demanda la norma ISO 9001:2008, la base del Sistema de Gestión de la Calidad que se centra en todos los elementos de Administración de Calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita estandarizar sus procesos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE GESTION DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL (ISSPOL) Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA ISO 9001 – 2008.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CON LA QUE SE RELACIONA

Emprendurismo, Productividad, Mercados y Sociedad

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La estructura orgánica existente en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, definida en base a funciones ha desarrollado una área que es incapaz de cumplir con los requerimientos y exigencias que permita un eficiente manejo y administración de los prestamos y requerimientos del personal afiliado, aspecto que ha generado grandes problemas debido al crecimiento Institucional.

La búsqueda de una organización de calidad está presupuestada sobre la necesidad de alcanzar una gestión, basada en procesos que filtrada de manera adecuada, produzca resultados satisfactorios expresados por los asegurados de un servicio de prestaciones

de extraordinaria calidad. Esta Gestión de Calidad Total es entendida como un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa

La continua problemática generada en este departamento debido a la demora en los trámites para el otorgamiento de un crédito, la duplicidad en la actividades del personal y el desperdicio de tiempo y recursos , demanda una mayor preocupación respecto a estos graves problemas y, en miras de buscar una solución inmediata se hace indispensable realizar un rediseño de la estructura orgánica del Departamento de Prestaciones para pasar de una estructura piramidal y funcional a un sistema por procesos que permita contar con una organización eficiente y que responda a las necesidades reales de los afiliados del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL.

Se ha detectado por simple observación que el Departamento de Prestaciones del ISSPOL presenta problemas de desperdicio de recursos, es decir por un lado personal que no responde eficientemente a las necesidades de la organización y genera altos costos de nómina, y por otro el uso innecesario de papelería y recursos técnicos que están siendo mal utilizados, lo que se refleja en un malestar generalizado de los afiliados que hacen uso de este servicio.

Se identifican como causas de este problema, la falta de planificación en las actividades de este departamento, así como la inexistencia de un modelo de organización que garantice el flujo de los procesos. Por otro lado la falta de control por parte de las autoridades y directivos ocasiona que los empleados realicen tareas repetitivas.

De continuar esta realidad, la institución perdería clientes que son los afiliados porque estos prefieren solicitar créditos en otras instituciones financieras o acudir al crédito

informal. Además el presupuesto de la institución destinado a los créditos quedaría sin ejecutarse y el flujo de fondos dejará de ser sostenible en el tiempo.

El ISSPOL ofrece como beneficios para sus afiliados planes de vivienda que ante esta realidad no se terminarían de vender generando inversiones pasivas con sus respectivos costos de mantenimiento.

Se plantea como solución a este problema la aplicación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 – 2008 en el departamento.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.-

¿Cuál es la razón para que los procesos del Departamento de Prestaciones del ISSPOL no funcionen eficientemente y existan quejas de los afiliados del ISSPOL que hacen uso de estos servicios?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo se encuentra organizado el Departamento de Prestaciones del ISSPOL?
- ¿Qué problemas detectan los afiliados y usuarios de este servicio?
- ¿Cuáles son las causas para que los procesos de otorgamiento de créditos no sean ágiles en la institución?
- ¿Qué modelo organizacional podría mejorar la gestión de los procesos de este departamento?

CONTEXTUALIZACIÓN

MACRO CONTEXTO

Administración de Empresas.- La administración definida como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, el trabajo en equipo alcance con eficiencia metas y objetivos planificados dentro del contexto organizacional.

MESO CONTEXTO

Productividad.- La productividad en términos organizacionales es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático ser productivo con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo, mide el máximo de beneficios que se puedan alcanzar.

MICRO CONTEXTO

Gestión de Calidad.- Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad, en general la Gestión de Calidad se puede definir como el aspecto de la Gestión General de la organización que determina y aplica la Política de la Calidad con el objetivo de orientar las actividades del Departamento para obtener y mantener el nivel de calidad del servicio, de acuerdo a las necesidades del afiliado.

CUADRO N° 1

ANÁLISIS CRÍTICO

DIAGNOSTICO	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL
Desperdicio de Recursos Personal con tareas repetitivas Malestar en los afiliados Demoras innecesarias	No existe organización en el trabajo del personal No se planifican las actividades a realizarse Exceso de documentación No se ejecutan controles de los procesos por parte de las autoridades.	Afiliados que prefieren gestionar créditos en otras instituciones Disminución del flujo de créditos de la institución. Incumplimiento del presupuesto Los planes habitacionales ofrecidos no se comercializan dentro de los tiempos previstos	Sistema de Gestión de la Calidad, basado en las Normas ISO 9001-2008 - Procesos - Procedimientos - Instructivos

Elaborado por: Kleber Enriquez

Fuente: Autor

DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de los límites teóricos aplicables a la investigación que permitan diagnosticar la situación actual y los problemas en el Departamento de Prestaciones en el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, la Gestión por Procesos es la forma de ordenar toda la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuye conjuntamente a incrementar la satisfacción del afiliado. Las organizaciones deben redefinir sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y aumento de la productividad, la base fundamental para ello es un Sistema de Gestión de Calidad ya que crea los fundamentos esenciales para la toma de decisiones basadas en el conocimiento, por este motivo y en pro del mejoramiento del desempeño de los procesos en el Departamento de Prestaciones se debe implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9001-2008 que permitan estandarizar y documentar las actividades departamentales.

ESPACIAL.

El diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9001 – 2008, para el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, se llevara a cabo en el sector centro Norte de Quito, Av. De los Shyris 39-67 y el Telégrafo, siendo su objetivo general el conceder protección integral al asegurado y a su familia, para mejorar la calidad de vida del colectivo policial, basado en los principios de solidaridad e integralidad.

TEMPORAL.

El levantamiento de información en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, tendrá una validez de doce meses a

partir de la realización de este proyecto y la actualización de las versiones en la documentación cada vez que los procesos lo requieran.

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación propuesta busca, mediante la administración de procesos gestionar integralmente cada una de las actividades que el Departamento de Prestaciones realiza. Esta metodología cuyo objetivo es mejorar el desempeño (Eficiencia y Eficacia) a través de la gestión de los procesos, debe diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua cada una de las actividades del Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL. Siendo la norma ISO 9001:2008 la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita estandarizar sus procesos.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio se acude a la utilización de técnicas de investigación que permitan definir cuáles son los procesos que se encuentran insertos en el Departamento de Prestaciones, a través de la aplicación de la encuesta y su tabulación en el software SPSS se busca levantar información del departamento, conocer los procesos implícitos, realizar un diagnostico para conocer la realidad del Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL y determinar el alcance del rediseño que contribuirá a la calidad en sus servicios. .

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La estructura que se ha venido empleando actualmente nos indica que los procedimientos han sido lentos e ineficientes, donde cada funcionario perteneciente al Departamento de Prestaciones brinda el servicio al personal afiliado sin conocimientos técnicos, procedimientos e instructivos, afectando y retrasando la aprobación de créditos y demás actividades por lo que, es indispensable buscar una alternativa de desarrollo organizacional que permita una administración técnica, profesional y sistémica a través de la implementación de una estructura basada en procesos, que permitan alcanzar las metas de la Organización.

El sistema Funcional aplicado en el Departamento de Prestaciones al desarrollar sus actividades ha llegado a colapsar evidenciándose una serie de errores durante su ejecución con resultados deficientes. Las organizaciones que aprenden están en constantes procesos de cambio para su mejoramiento, la aplicación de una estructura enfocada en procesos apoyará a dicho mejoramiento como una herramienta básica para alcanzar dinamismo, eficiencia y calidad en los servicios que presta el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el funcionamiento administrativo del Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, con el fin de determinar las causas de su ineficiencia operativa debido a la demora en los trámites para el otorgamiento de un crédito, la duplicidad en la actividades del personal y el desperdicio de tiempo y recursos, y plantear alternativas de mejoramiento en su gestión basados en la Norma Internacional de Estandarización ISO 9001-2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desarrollar un diagnostico para conocer la realidad del Departamento de Prestaciones y determinar el alcance del rediseño para contribuir a la calidad en sus servicios.

Determinar las herramientas básicas para el levantamiento de procesos, diseñar el mapeo de procesos, levantar los diagramas de flujo, y elaborar los instructivos de cada subproceso a fin de contar con procedimientos adecuados en el Departamento de Prestaciones.

Determinar cuáles serían desde la perspectiva del cliente los problemas a solucionarse en este departamento para mejorar la gestión de los créditos.

Determinar cuáles son los requisitos mínimos para la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001 - 2008

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS/ ESTADO DEL ARTE

En la tesis del Dr. NAVARRETE RIVADENEIRA Jorge (2006), realizada en la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, describe la problemática de la institución sobre la estructura orgánica existente en la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, definida en base a funciones ha desarrollado una organización que es incapaz de cumplir con los requerimientos y exigencias que permita un eficiente manejo y administración del personal, aspecto que ha generado grandes problemas debido al crecimiento Institucional.

Siendo su principal objetivo el Efectuar el rediseño de la estructura organizacional de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, utilizando la metodología por procesos para fortalecer los procedimientos internos, alcanzar un posicionamiento como socio estratégico de la Comandancia General, brindar un mejor servicio a nuestros clientes internos y externos y alcanzar la Certificación ISO 9001-2000, en beneficio de la Institución y de la seguridad ciudadana.

Su principal base teórica esta direccionada en que toda organización con una estructura administrativa que tenga plenamente establecida su Misión , Visión así como sus objetivos, está sustentada en sus recursos humanos, si consideramos su desarrollo como una necesidad debemos determinar estándares de calidad y capacidad en la prestación de servicios, buscando una relación armónica dentro de un

nuevo contexto sustentado en una estructura por procesos que genere una organización de calidad; para ello se analizarán aspectos relacionados con la administración por procesos en los cuales se consideran los esquemas de organización propuestos por los Autores: Hammer, Mintzbergt y Porter .
La necesidad de estrategias de desarrollo e implementación de un modelo flexible que permita a la institución incorporar la gestión por procesos bajo un sistema de calidad para alcanzar la Certificación ISO-9001-2000.

Llegando a la conclusión que la Dirección General de Personal de la Policía Nacional del Ecuador es la organización responsable de la Administración del Recurso Humano Policial del diagnostico realizado, se determina un grave problema de estructura que podría llegar a colapsar de no tomarse las medidas respectivas para cambiar de un esquema funcional, a un sistema de gestión por procesos, presenta un nivel de eficiencia del 17% con alto riesgo de desastre e incapacidad para administrar el Recurso Humano.

La falta de un marco jurídico adecuado en relación a la normativa necesaria para ejecutar los cambios necesarios de la estructura organizacional de un sistema funcional a la gestión por procesos es un limitante que debe superarse para trabajar en el enfoque basado en procesos.

Otro documento que antecede la investigación es la Tesis de la Ing. ÁVILA SÁNCHEZ María Isabel, (2004) realizada en el Centro Educativo Santa María de la Ciudad de Bogotá en Colombia, en la cual su tema es el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Santa María mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 , teniendo como objetivo principal el Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Santa María aplicando la Norma ISO 9001:2000, buscando determinar los requerimientos de formación académica y de infraestructura de los clientes del Centro Santa María, documentar los procesos involucrados dentro de la

cadena de valor que se relacionen directamente con el Sistema de Gestión de Calidad y los documentos requeridos por la Norma.

Basados en la teoría que describen a la calidad como un término que se encuentra en diversos contextos y busca transmitir la imagen de algo mejor, es decir, una idea de excelencia. Este concepto representa el cómo hacer las cosas para que predomine la preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar cada día los procesos y sus resultados. Actualmente la concepción de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Los objetivos que fundamentalmente justifican el interés de las empresas por la calidad son: en primer lugar, buscar la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas; en segundo lugar orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y finalmente motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

Evolución histórica.

En el sector industrial el interés por la calidad se inició sobre todo como una estrategia defensiva de muchas empresas para resolver sus problemas de competitividad de productos, sus dificultades de producción internas y sobre todo con la idea de que podía servir para reducir costos. Es por esta razón por la que en la actualidad hay quienes todavía identifican la calidad con la reducción de costos. Superada la fase defensiva en el sector industrial, el interés por la calidad de muchas empresas obedeció a su necesidad de encontrar una estrategia para continuar en el mercado. El objetivo que se perseguía entonces era asegurarse unos niveles determinados de productividad y competitividad que posibilitaran la supervivencia de

la empresa. Desde esta perspectiva la Calidad no solo afecta a los aspectos estrictamente técnicos de los productos o de los servicios, también se nota su efecto en las relaciones de la empresa con sus clientes y en lo que éstos esperan de las empresas.

Actualmente para muchas compañías, la preocupación por la calidad se traduce en una estrategia con la que competir en su mercado; la calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en Mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber qué espera y necesita su clientela potencial, tiene que producir un buen producto, debe cuidar las relaciones con sus clientes y, para lograrlo, es común que hoy las empresas vinculen su estrategia de mercadeo a su sistema de calidad. Aunque el término de calidad sea utilizado por un sinnúmero de personas, cabe notar que éste no es entendido por todo el mundo por igual. Para el experto, productor o proveedor de un servicio, calidad significa fundamentalmente qué y cómo es ese producto (es decir, la efectividad). En otros términos, lo que el cliente realmente "se lleva". Para el cliente, en cambio, lo importante es para qué le sirve y si respondió a sus necesidades y expectativas, lo que podemos definir como su satisfacción o utilidad. Para el empresario, lo importante es la relación coste-beneficio o, en otros términos, la eficiencia que se alcanza.

La Gestión de Calidad Total es entendida como un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una empresa. Estas técnicas se aplican a todas las actividades de la organización, lo que incluye los productos finales, los procesos de Fabricación, la compra y manipulación de los productos intermedios, todos los procesos de negocio asociados a la venta y a todos los clientes (internos y externos).

La Calidad Total puede entenderse como una estrategia de gestión de toda la empresa, a través de la cual se satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general, por medio

de la utilización eficiente de los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnologías, sistemas productivos y otros.

Del Control de la Calidad a la Calidad Total

Aunque en Estados Unidos y Europa el control de calidad ha formado parte de la industria durante su reciente historia, el mayor desarrollo de las modernas técnicas de calidad y, en concreto, del enfoque que se engloba bajo el título de Calidad Total, se produjo como consecuencia de la transformación de la industria japonesa tras la Segunda Guerra Mundial.

Se hace referencia a Control de la Calidad cuando lo que interesa es comprobar la conformidad del producto con respecto a las especificaciones de diseño del mismo. El objetivo de las acciones de control de la calidad consiste en identificar las causas de la variabilidad para establecer métodos de corrección y de prevención y para lograr que los productos fabricados respondan a las especificaciones de diseño.

Los principios de la Calidad Total incluyen: ejemplaridad de la dirección, preocupación por la mejora continua, adhesión de todos los profesionales, cambio en la cultura de la organización para introducir y compartir los valores de la preocupación por la mejora, evaluación y planificación de la calidad, rápida circulación de la información, incorporación del punto de vista del cliente, e importancia del cliente interno.

La organización Internacional para la estandarización (International Organization for Standarization ISO) tuvo sus inicios en 1926 cuando 22 países se reunieron para fundar la Federación Internacional de los Comités Nacionales de Normalización, ISA (International Standardizing Associations). Este organismo fue sustituido en 1947 por la ISO, cuya sede está situada en Ginebra. Cada país miembro está representado por uno de sus institutos de normalización, y se compromete a respetar reglas

establecidas por la ISO relativas al conjunto de las normas nacionales. La ISO es un organismo consultivo de las Naciones Unidas. Hoy en día es un organismo de alcance mundial encargado de coordinar y unificar las normas nacionales, agrupando a 146 países. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por dicha organización resultan acuerdos internacionales los cuales son publicados como Estándares Internacionales.

En Conclusión: El sistema de Gestión de Calidad del Centro Santa María fue basado en la Norma ISO 9001:2000 utilizando como base el Sistema de Calidad ya existente en el Centro. Esta norma internacional plantea los requisitos empleados para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicados para así conseguir la satisfacción del cliente. Por esta razón se determinaron los requerimientos de los clientes (estudiantes, padres de familia, empleados docentes de áreas especializadas, directores de grupo, empleados área administrativa, empleados servicios generales y directivas) en cuanto a formación académica y de infraestructura.

FUNDAMENTACIONES

El proyecto busca examinar analítica y críticamente, en el contexto de un mundo globalizado, la gestión por procesos, el Sistema de Gestión de la Calidad y la aplicación de cada uno de los requisitos necesarios para la implementación de la Norma ISO 9001 – 2008, lo cual permita estandarizar, documentar y medir la gestión que cada Departamento.

FUNDAMENTACION LEGAL

La fundamentación legal para la investigación y su propuesta de aplicación es la Norma ISO 9001-2008, la misma que fue elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, y especifican los requisitos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y su correspondiente certificación, los requisitos a cumplir son los que se definen a continuación en los siguientes capítulos y que la pagina oficial de esta institución describe (www.iso.org).

- Objeto y campo de aplicación.
- Normas para consulta
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de Calidad
- Responsabilidades de la Dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora

MARCO CONCEPTUAL

La familia de Normas ISO 9000 conforman un sistema de gestión de calidad cuya aplicación garantiza el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas de las organizaciones que inciden en la calidad de productos y servicios.

La familia de las normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces, su principal propósito es el de establecer, mantener y documentar un sistema que asegure la calidad final de un proceso.

A partir de la actualización 2000, la serie de normas ISO 9000 consta de:

La NTC-ISO 9000 que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistemas de gestión de calidad

La NTC-ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que se les sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente1.

La Norma ISO 9004 que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad.

ISO 19011 en su nueva versión 2011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

La ISO 9000 es el resultante de las acciones y necesidades durante la segunda guerra mundial. Debido a la ausencia de procesos y productos en el Reino Unido se adoptaron las normativas, las cuales se iniciaron con la normalización de procedimientos en los procesos de fabricación, elaboración y realización.

La norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), específica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única capaz de certificarse.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

En el Departamento de Prestaciones del ISSPOL existen problemas organizacionales relacionados con la incorrecta gestión de los procesos operativos que deviene en una mala atención al afiliado que expresa un alto nivel de descontento ante el servicio, prefiriendo acudir a otras fuentes de financiamiento.

SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: La variable independiente para la investigación se basa en el modelo bajo el cual trabaja actualmente el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.

Variable Dependiente: La variable dependiente determinada para el desarrollo de la investigación está basada en la ineficiencia en los procesos organizacionales y de gestión en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.

ENFOQUE DE LA MODALIDAD (CUANTITATIVA Ó CUALITATIVA)

El Enfoque de la modalidad para el desarrollo de la investigación es la **modalidad cuantitativa** en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

TIPOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación el tipo de trabajo a utilizar es de **tipo descriptiva** que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Este tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés.

REFERENCIA ESTADÍSTICA (POBLACIÓN Y MUESTRA; DISEÑO EXPERIMENTAL)

La referencia estadística a utilizarse para la recolección de la información está determinada por la población y muestra del personal de la Policía Nacional del Ecuador y afiliados del Instituto de Seguridad Social ISSPOL

POBLACION.- El total del personal de la Policía Nacional del Ecuador al 2012 según su página Web (www.policiaecuador.gob.ec) es de 41154 miembros, de los cuales 3123 son Oficiales y 38031 son clases y policías, todos afiliados al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, según se muestra en el cuadro N° [1]

CUADRO N° 2

NUMERO DE POLICIAS A NIVEL NACIONAL

GRADO	NUMERICO
General Inspector	4
General De Distrito	6
Coronel	103
Teniente Coronel	285
Mayor	428
Capitan	423
Teniente	883
Subteniente	991
SUBTOTAL OFICIALES	**3.123**
Suboficial Mayor	27
Suboficial Primero	285
Suboficial Segundo	1.41
Sargento Primero	1.372
Sargento Segundo	4.038
Cabo Primero	4.942
Cabo Segundo	19.905
Policia	6.052
SUBTOTAL CLASES Y POLICIAS	**38.031**
TOTAL	**41.154**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Policía Nacional

MUESTRA.- Para calcular el tamaño de la muestra se toma como referencia la formula que se describe en la parte inferior, donde:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

e =	0.05	
N =	41154	
Ó =	0.5	
Confianza =	95	
Area a la izquierda de - Z	0.025	
- Z	-1.96	
Z	1.96	
Muestra	**381**	**Encuestas**

La muestra a utilizarse en la investigación es de 381 encuestas a realizarse a los afiliados a nivel nacional del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional en cada uno de los Comandos Provinciales y Unidades Operativas.

DISEÑO EXPERIMENTAL

Con la determinación de la muestra es necesario realizar 381 encuestas a los miembros de la Policía afiliados al ISSPOL a nivel nacional, para ello se ha tomado en consideración los Comandos Provinciales y Unidades Operativas donde prestan sus servicios. La difusión del documento se la realizara por medio del correo electrónico del ISSPOL (jnavarrete@isspol.gob.ec), dirección electrónica del Coronel Jorge Navarrete Rivadeneira, Director del Instituto de Seguridad Social ISSPOL, a cada uno de los Comandantes y Jefes quienes serán los encargados de repartir estas encuestas a los miembros policiales de su judicatura, teniendo como plazo aproximadamente diez días para el reenvío de la información por este mismo medio o por el servicio de Courier interno de la Policía Nacional al ISSPOL.

La difusión de las encuestas se realizara de acuerdo al cuadro N° [3] a las 25 dependencias policiales a nivel nacional.

CUADRO N° 3

POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

Comandos Provinciales y Unidades Operativas	Numero de Policias	Numero de Encuestas
Agregadurias	29	2
Pichincha	13423	123
Guayas	8489	79
El Oro	1234	11
Manabi	2535	23
Chimborazo	970	9
Azuay	1496	14
Loja	1051	10
Los Rios	1758	16
Tungurahua	1182	11
Carchi	570	5
Bolivar	562	5
Imbabura	1018	9
Cotopaxi	821	8
Esmeraldas	1484	14
Cañar	429	4
Pastaza	369	3
Morona Santiago	278	3
Zamora Chinchipe	372	3
Galapagos	186	2
Napo	300	3
Sucumbios	703	7
Francisco de Orellana	375	3
Santo Domingo de los Tsachilas	1091	10
Santa Elena	429	4
TOTAL	**41154**	**381**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Policía Nacional

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN (MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS)

- Método Deductivo
- Técnica Muestreo
- Instrumento Encuesta

PLANES DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de los datos recolectados en la encuesta aplicada, se hará uso de herramientas de estadística descriptiva a través de la representación exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que nos permitan conocer de forma exhaustiva las necesidades, problemas y diferentes situaciones que han sido generados por la problemática existente en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, para ello la herramienta seleccionada es el programa SPSS (de Statistical Package for the Social Sciences) que es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, el software es la versión 12 el mismo que se obtuvo a través del texto titulado Estadística con SPSS para Windows (incluye cd-rom) del Autor Juan Camacho Rosales.

CAPITULO III

RESULTADOS

La encuesta fue aplicada en los Comandos Provinciales y Unidades Operativas de la Policía a nivel nacional, con el objetivo de recaudar información específica de los servicios que presta el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL.

La referencia estadística utilizada para la recolección de la información está determinada por la población y muestra del personal de la Policía Nacional del Ecuador afiliados al Instituto de Seguridad Social ISSPOL

Los objetivos que fundamentalmente justifican el interés de las empresas por la calidad son: en primer lugar, buscar la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Los resultados que emita la encuesta nos permitirá identificar si adoptar un sistema por procesos permitirá contar con una organización eficiente y organizada que responda a las necesidades reales de los afiliados del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL.

La muestra a utilizarse en la investigación es de 381 encuestas a realizarse a los afiliados a nivel nacional del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional en cada uno de los Comandos Provinciales y Unidades Operativas. Los cuales se realizó aleatoriamente a los Policías de las diferentes ciudades del Ecuador obteniendo los siguientes resultados.

El formato a utilizar en la encuesta a los miembros de la Policía Nacional afiliados al Instituto de Seguridad Social. ISSPOL, se encuentra como **ANEXO 1**.

1A.- ¿Ha hecho uso de los servicios que el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, brinda?

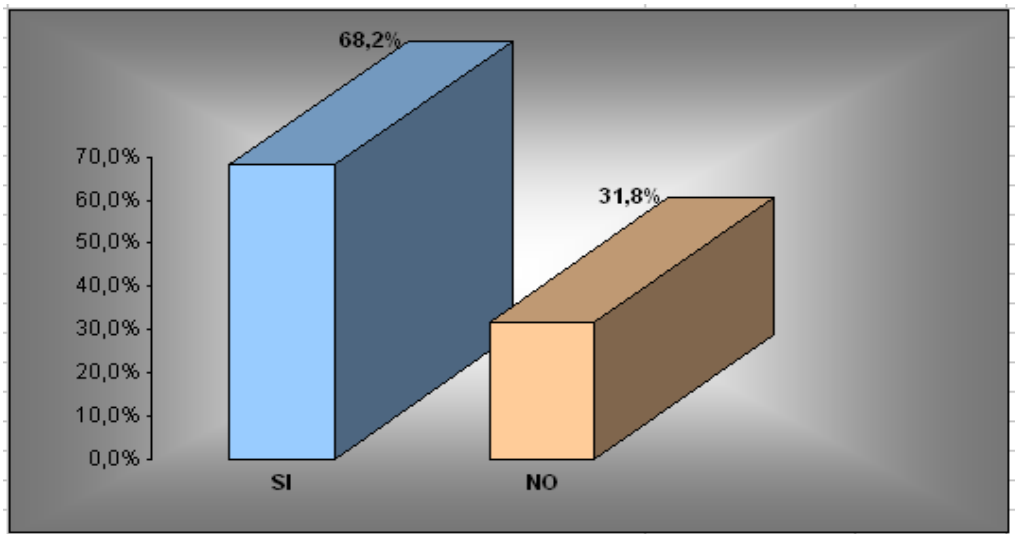
Se realizo la encuesta a 381 miembros de la Policía Nacional en los Comandos Provinciales y Unidades Operativas, de las cuales el 68,2% indicaron que han hecho uso de los servicios que el ISSPOL ofrece, mientras que el 31,8% de los Policías encuestados no los han usado.

CUADRO N° 4

USO DE LOS SERVICIOS DEL ISSPOL	SI	68,2%
	NO	31,8%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 1



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

1B - ¿Ha hecho uso de los servicios que el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, brinda?

NO: Del 31,8% de los Policías que fueron encuestadas, como se puede observar en el Gráfico 1, identificamos las razones por la cuales no han hecho uso de los diferentes servicios que el ISSPOL ofrece a la comunidad policial.

2.- ¿Por qué no lo ha hecho?

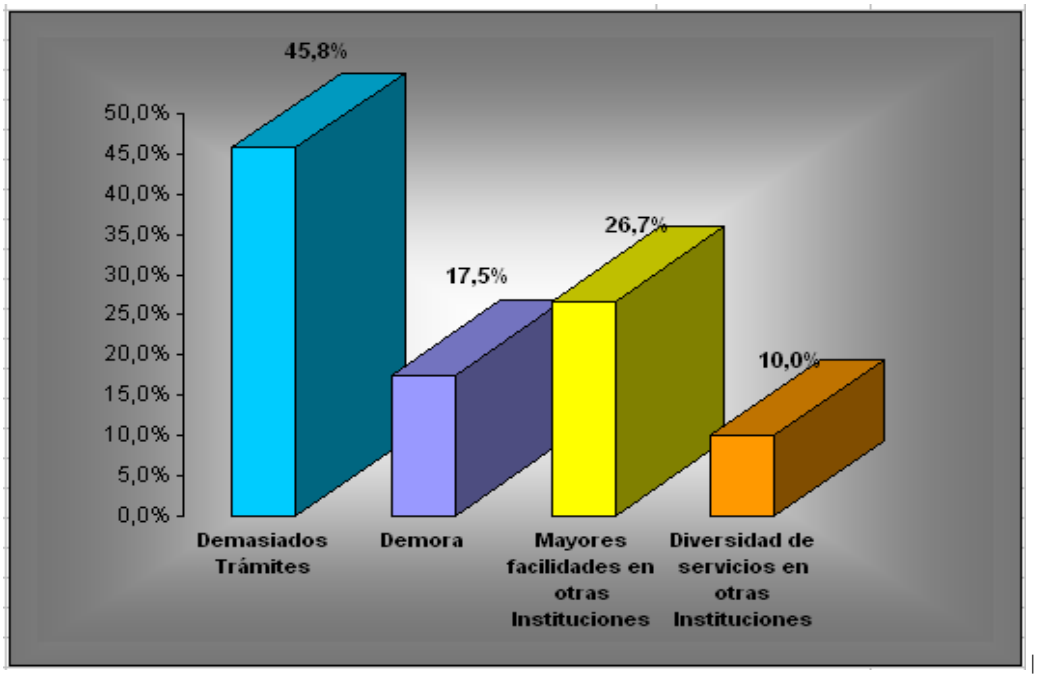
La tabla a continuación y su respectivo gráfico, demuestra que los Policías no han utilizado los servicios que el ISSPOL brinda, porque existen demasiados trámites (45,8%), mientras que el 26,7% manifestó que encontraron mayores facilidades en otras instituciones que ofrecen los mismos servicios, así mismo indicaron que existe mucha demora al acceder a los préstamos (17,5%) y en otras instituciones encontraron más diversidad de beneficios (10%).

CUADRO N° 5

RAZÓN PARA NO USAR LOS SERVICIOS DEL ISSPOL	Demasiados Trámites	45,8%
	Demora	17,5%
	Mayores facilidades en otras Instituciones	26,7%
	Diversidad de servicios en otras Instituciones	10,0%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 2



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

3.- ¿Qué haría falta en el ISSPOL para que usted decida hacer uso de los servicios que brinda el Departamento de Prestaciones?

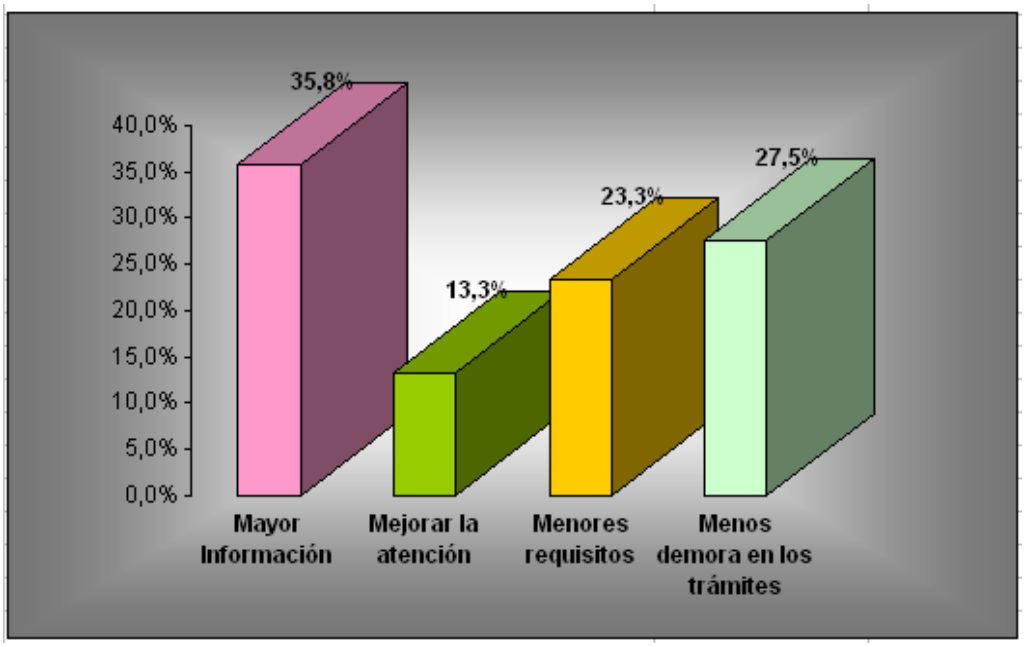
La encuesta además dio como resultado que del porcentaje de la comunidad Policial que no hizo uso de los servicios del ISSPOL, el 35.8% no lo hizo por falta de información, que se requiere una mejora atención el 13.3%, menores requisitos para acceder a un crédito o servicio el 23.3% y agilidad en los tramites un 27.5%, estos resultados nos permiten identificar las causas por las cuales el afiliado no hace uso de los servicios que el ISSPOL brinda, y como buscar mejorar su satisfacción.

CUADRO N° 6

RAZONES PARA HACER USO DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES	Mayor Información	35,8%
	Mejorar la atención	13,3%
	Menores requisitos	23,3%
	Menos demora en los trámites	27,5%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 3



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

2.- ¿Qué tipo de préstamos o servicios solicito?

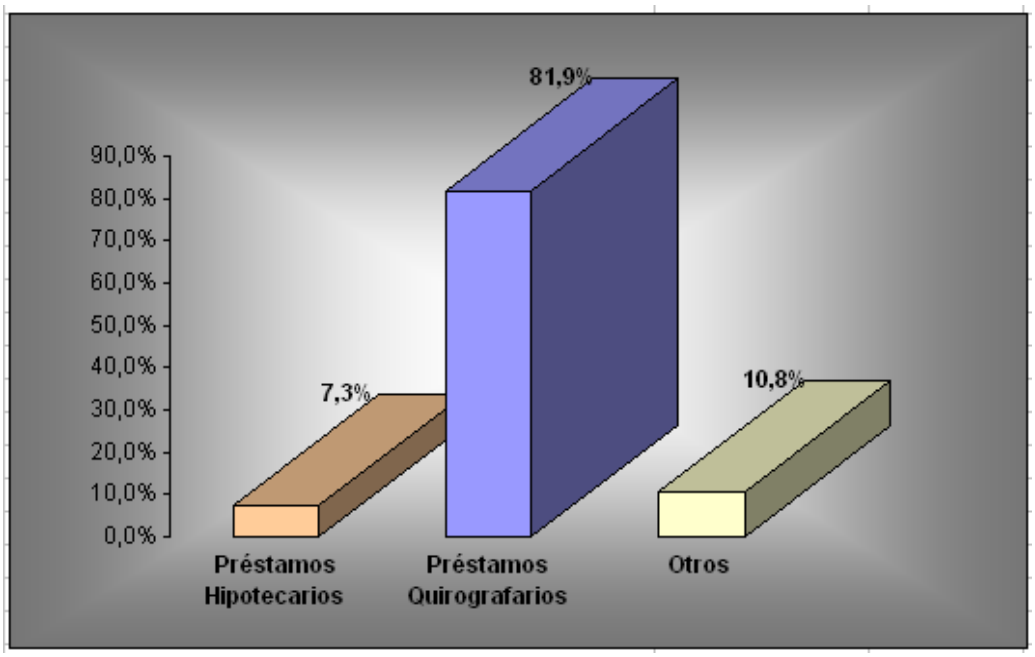
Esta pregunta tiene el propósito de definir cuál es el servicio más demandado dentro del Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL.

CUADRO N° 7

TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios	7,3%
	Préstamos Quirografarios	81,9%
	Otros	10,8%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 4



Elaborado: Kleber Enríquez.
Fuente: Entrevista

Los resultados que la encuesta arrojo en esta pregunta es que el mayor porcentaje 81,9%, corresponde a los Préstamos Quirografarios, seguidos en un 10,8% por otros servicios y solo en un 7,3% pertenece a Préstamos Hipotecarios.

Siendo los préstamos los productos más relevantes en el departamento de Prestaciones del ISSPOL, se hace necesario un análisis de cada una de las preguntas planteadas en la encuesta relacionando a la pregunta **3 ¿Qué tipo de préstamos o servicios solicito?,** esta cuestión nos permite determinar cuál es el servicio más demandado dentro del Departamento de Prestaciones y como fue su comportamiento para la obtención de un crédito o servicio.

3.- ¿La atención recibida por parte del personal del ISSPOL fue?

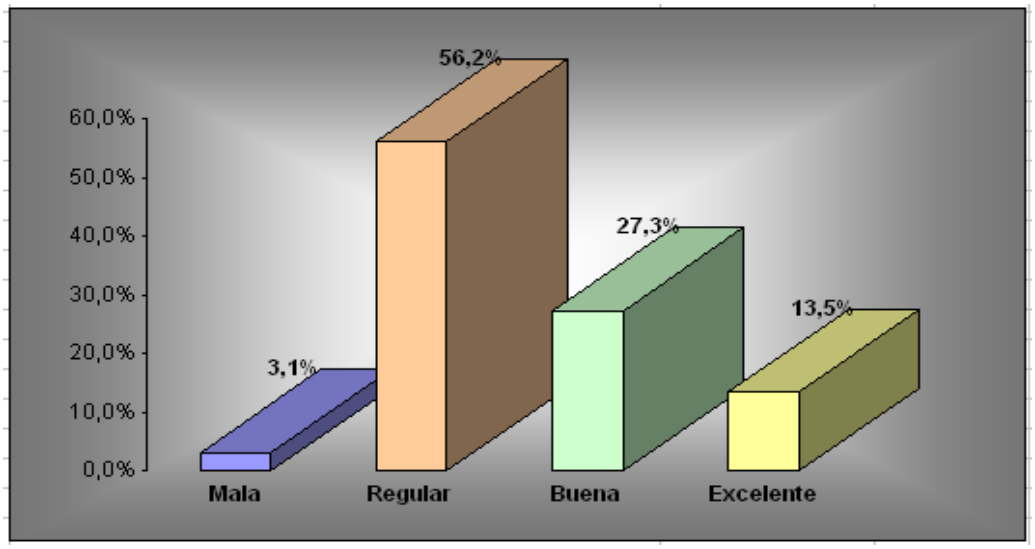
Tomando en cuenta los resultados referentes a la atención recibida por parte del personal del ISSPOL, se puede observar que el 56,2% fue regular, el 27,3% de las personas que usaron los servicios fue atendida de forma buena, el 13,5% fueron tratados de manera excelente y tan solo el 3,1% negativamente. Estos resultados nos permiten identificar las debilidades del Departamento de Prestaciones del ISSPOL, orientando la cultura de la organización y dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y finalmente motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

CUADRO N° 8

ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ISSPOL	Mala	3,1%
	Regular	56,2%
	Buena	27,3%
	Excelente	13,5%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 5



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

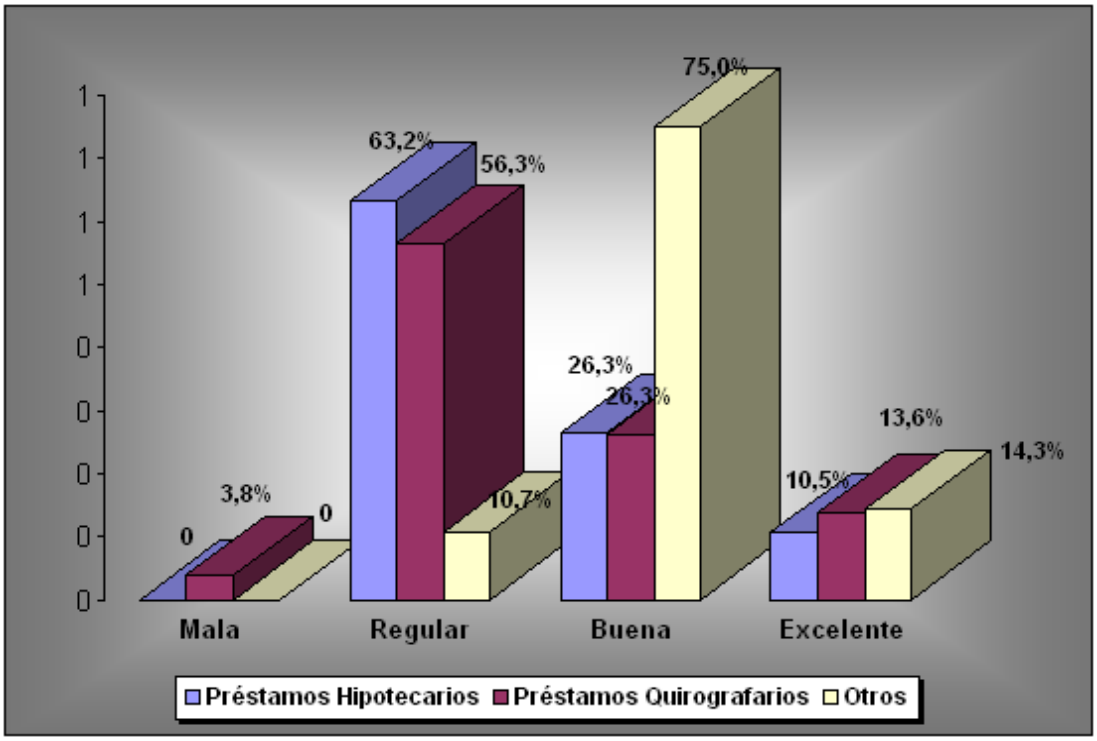
El 7.3% de los Policías encuestados que accedieron a un crédito hipotecario indico que la atención recibida fue del 63.2% regular, 26.3% buena y tan solo el 10.5% menciono que los atendieron de forma excelente, los afiliados que realizaron un crédito Quirografario (81.9%), indican que la atención recibida fue mala con 3,8%, regular 56.3%, buena 26.3% y el 13.6% menciona que fue excelente. Los afiliados que accedieron a otros servicios que el Departamento de Prestaciones brinda señalan que la atención recibida fue regular en un 10.7%, buena 75% y excelente 14.3%.

CUADRO N° 9

		ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ISSPOL			
		Mala	Regular	Buena	Excelente
TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios		63,2%	26,3%	10,5%
	Préstamos Quirografarios	3,8%	56,3%	26,3%	13,6%
	Otros		10,7%	75,0%	14,3%

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 6



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

4.- ¿El tiempo de duración de su tramite lo considera?

El tiempo de duración en los trámites para ser acreedores a los servicios solicitados fue considerado lento en un 53,6%, normal 28,4% y solo el 18% considero que fue rápido. Teniendo en cuenta que ciertos documentos necesarios en la aprobación de un crédito caducan, se hace indispensable mejorar los tiempos en los diferentes procesos que atender y otorgar un crédito demandan.

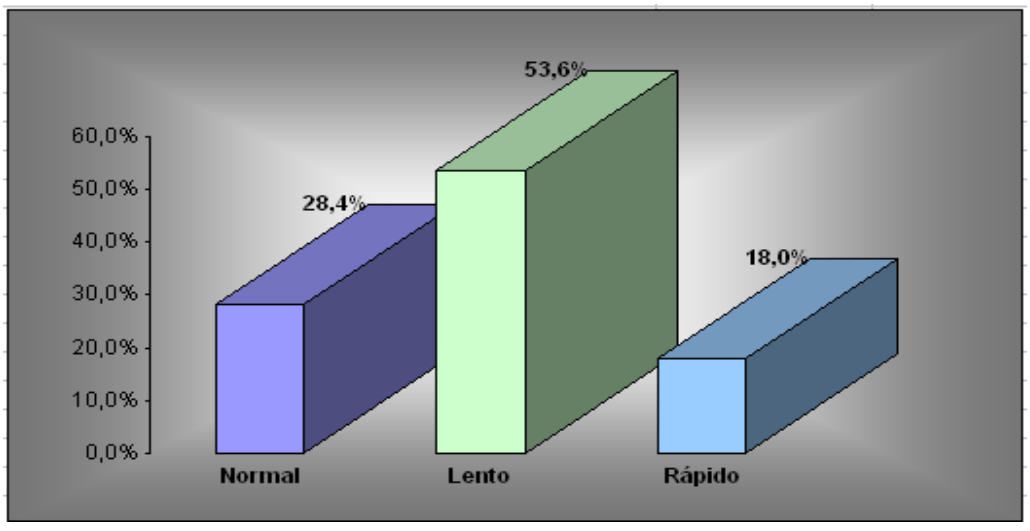
CUADRO N° 10

TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE	Normal	28,4%
	Lento	53,6%
	Rápido	18,0%
Total		100,0%

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

El 7.3% de los afiliados que solicitaron el préstamo hipotecario señalo que el tiempo de duración de su tramite lo considera lento con un 52.1%, mientras que el 28.6% indica que la duración fue normal y el 19.2% rápido, el 81.9% del personal policial que accedió a un crédito quirografario menciona que su tramite fue lento en un 52.1%, normal en 28.60% y rápido en un 14.3%, en tanto que los afiliados que aprobaron los otros servicios que el departamento de Prestaciones del ISSPOL brinda, señalan que la duración de sus trámites fue de 67.9% lento, 17.9% normal y solo el 14.3% menciona que su tramite fue rápido.

GRAFICO N° 7



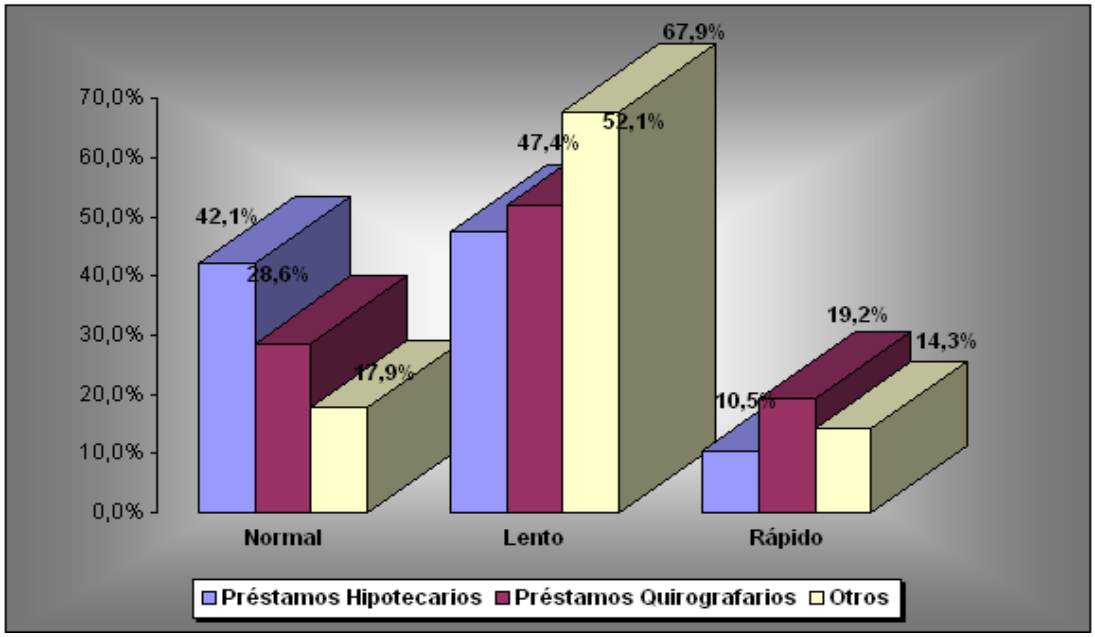
Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

CUADRO N° 11

		TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE		
		Normal	Lento	Rápido
TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios	42,1%	47,4%	10,5%
	Préstamos Quirografarios	28,6%	52,1%	19,2%
	Otros	17,9%	67,9%	14,3%

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 8



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

5.- ¿De los requisitos solicitados para aplicar a los prestamos o servicios usted tuvo problemas con?

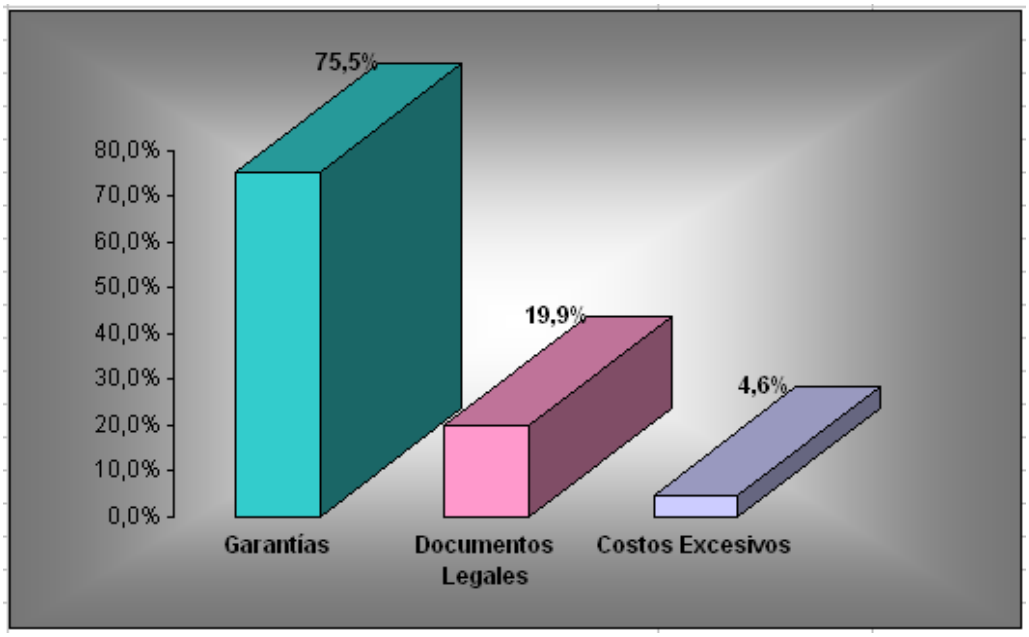
Los encuestados consideraron que el mayor problema que encontraron al reunir los requisitos que se solicitan para obtener un préstamos ya sea Quirografario o con los Hipotecario son las garantías en un 75%, el 19,9% dijeron que tuvieron problemas documentos legales y solo el 4,6% mencionaron que hay costos excesivos en los trámites.

CUADRO N° 12

PROBLEMAS EN LOS REQUISITOS AL APLICAR UN PRÉSTAMO	Garantías	75,5%
	Documentos Legales	19,9%
	Costos Excesivos	4,6%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 9



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

El 7.3% de los policías que accedieron a un crédito hipotecario indican que de los requisitos solicitados para aplicar a los prestamos o servicios donde más problemas obtuvieron fue en las garantías en 84.2%, con los documentos legales en un 15.8%. el 81.9% que suscribieron préstamos quirografarios mencionan que sus problemas

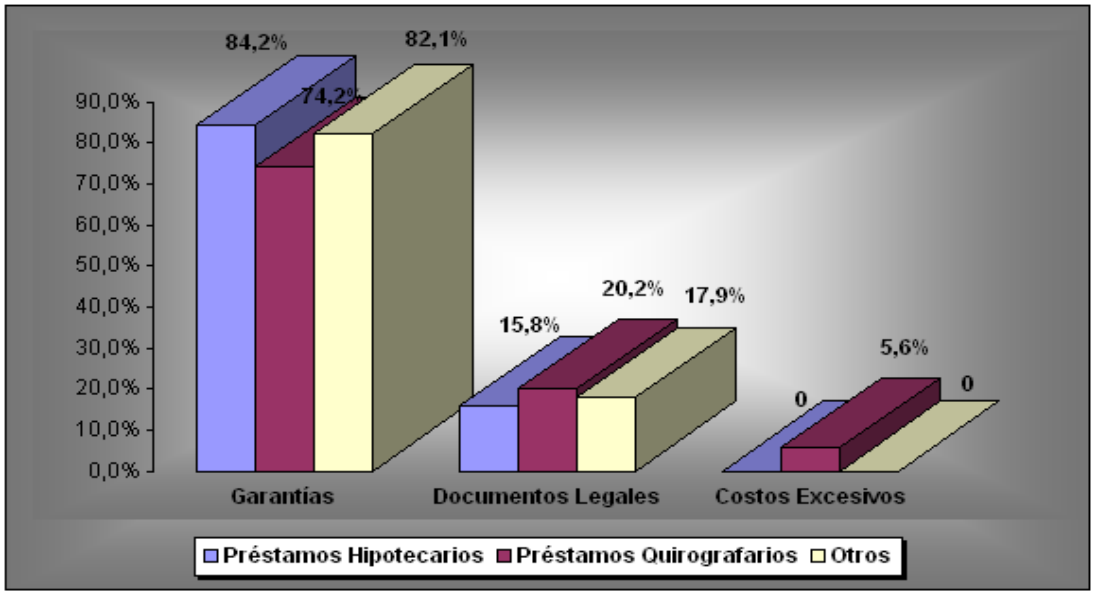
radican básicamente en las garantías que la institución solicita con un 74.2%, con los documentos legales en un 20.2% y con costos excesivos en un 5.6%, mientas tanto el personal que accedió a otros servicios indica que en un 82.1% sus problemas son debido a las garantías, y el 17.9% por los trámites legales, dentro de este análisis se puede evidenciar que el principal problema de los afiliados para cumplir con los requisitos que un préstamo demanda en el ISSPOL, son las Garantías.

CUADRO N° 13

		PROBLEMAS EN LOS REQUISITOS AL APLICAR UN		
		Garantías	Documentos Legales	Costos Excesivos
TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios	84,2%	15,8%	
	Préstamos Quirografarios	74,2%	20,2%	5,6%
	Otros	82,1%	17,9%	

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 10



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

6.- ¿Cómo percibe usted el nivel de organización del Departamentos de Prestaciones del ISSPOL?

El objetivo de esta pregunta es identificar como ven los afiliados miembros de la Policía Nacional el nivel de organización que tiene el Departamento de Prestaciones del ISSPOL.

Los resultados que la encuesta en esta pregunta evidencia, es que los afiliados perciben que el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, es desorganizado en un 75,5% en el momento de brindar sus servicios a los Policías que demandan dichos beneficios, un 16.1% indica que perciben al departamento como organizado y solo un 8.4% de afiliados encuestados muestran que el área es muy organizada.

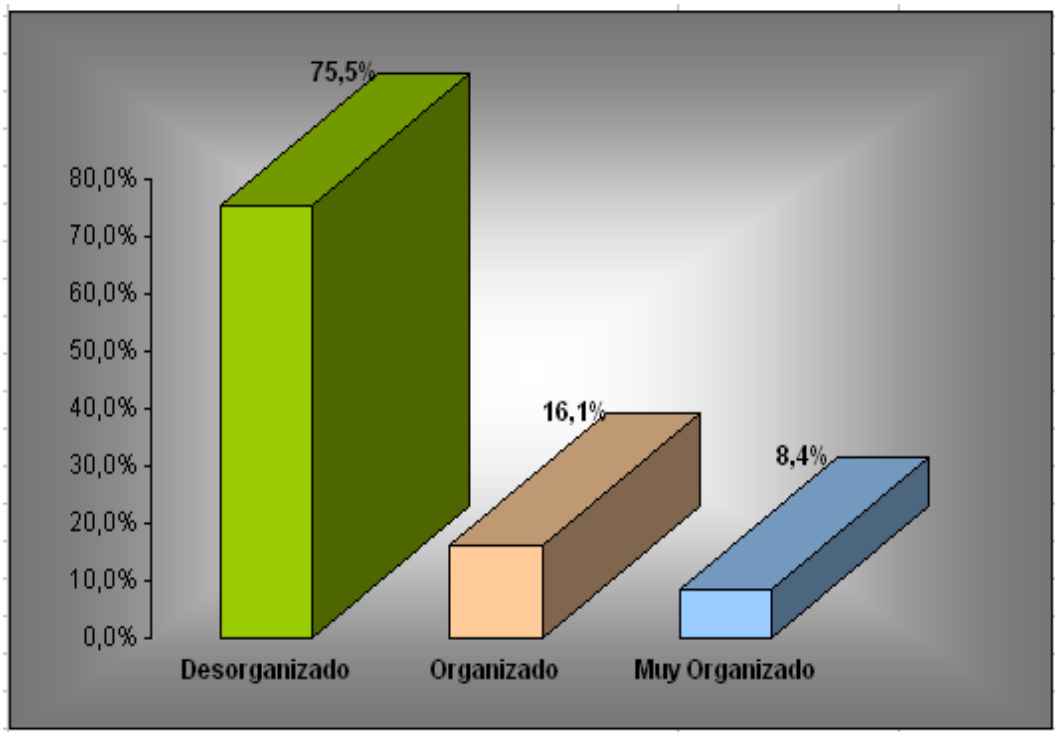
El 7.3% de afiliados que accedieron a un préstamo hipotecario señalan que perciben al departamento de Prestaciones del ISSPOL como desorganizado en un 57.9%, como organizado en 31.6% y como muy organizado en 10.5%, el 81.9% de los afiliados que suscribieron un préstamo hipotecario señalan que perciben una desorganización del área en un 77.5%, organización en un 14.6% y una muy buena organización en un 8%, y los Policías que hicieron usos de los diferentes servicios que esta Institución brinda indican que percibieron una desorganización del 75%, una organización del 17.9% y muy organizado con el 7.1%.

CUADRO N° 14

NIVEL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES	Desorganizado	75,5%
	Organizado	16,1%
	Muy Organizado	8,4%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 11



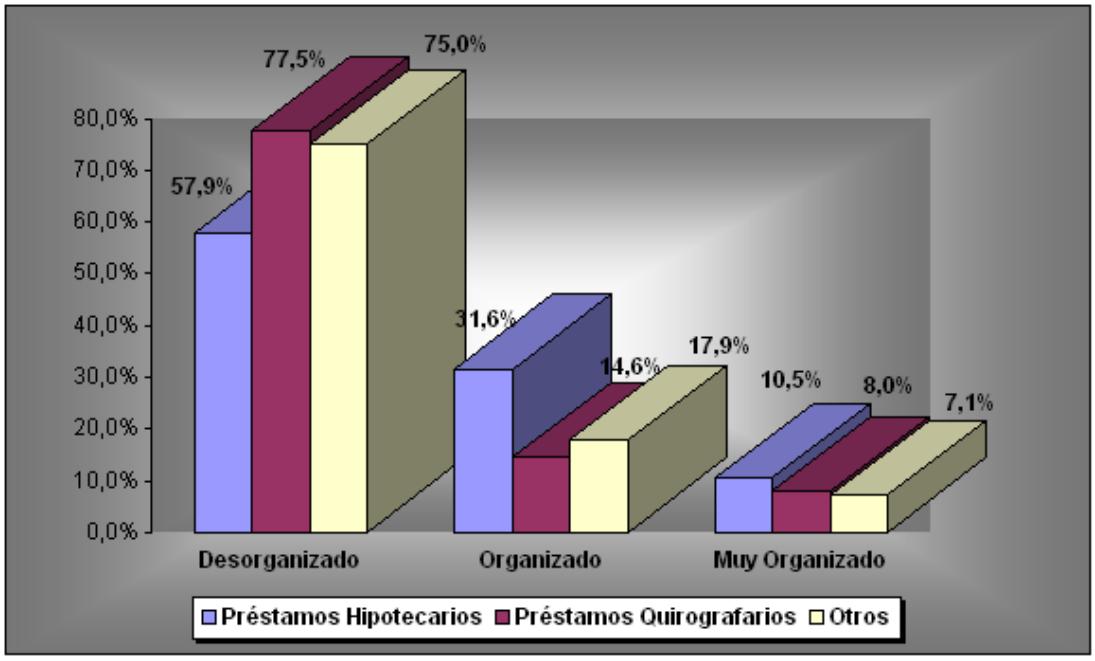
Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

CUADRO N° 15

		NIVEL DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE		
		Desorganizado	Organizado	Muy Organizado
TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios	57,9%	31,6%	10,5%
	Préstamos Quirografarios	77,5%	14,6%	8,0%
	Otros	75,0%	17,9%	7,1%

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 12



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

7.- ¿Recibió usted la información adecuada sobre los requisitos trámites a seguir por parte de los funcionarios del Departamento de Prestaciones del ISSPOL?

El 41,20% de los Policías encuestados manifestaron que al acercarse a realizar los trámites pertinentes para acceder a un préstamo u otro servicio que brinda el ISSPOL, no encontraron la información necesaria referente a los requerimientos y diferentes cuestiones que cada uno de los prestamos o servicios de acuerdo a sus características demandan, por parte de los funcionarios de esta institución.

El 7.3% de Policías que accedieron a los préstamos hipotecarios señalan que si recibieron la información adecuada al suscribir un préstamo en un 28.2% y un 57.9% indica que NO recibieron la información adecuada sobre los requisitos y trámites a seguir para la obtención de un crédito, en tanto del 81.9% de los miembros que se

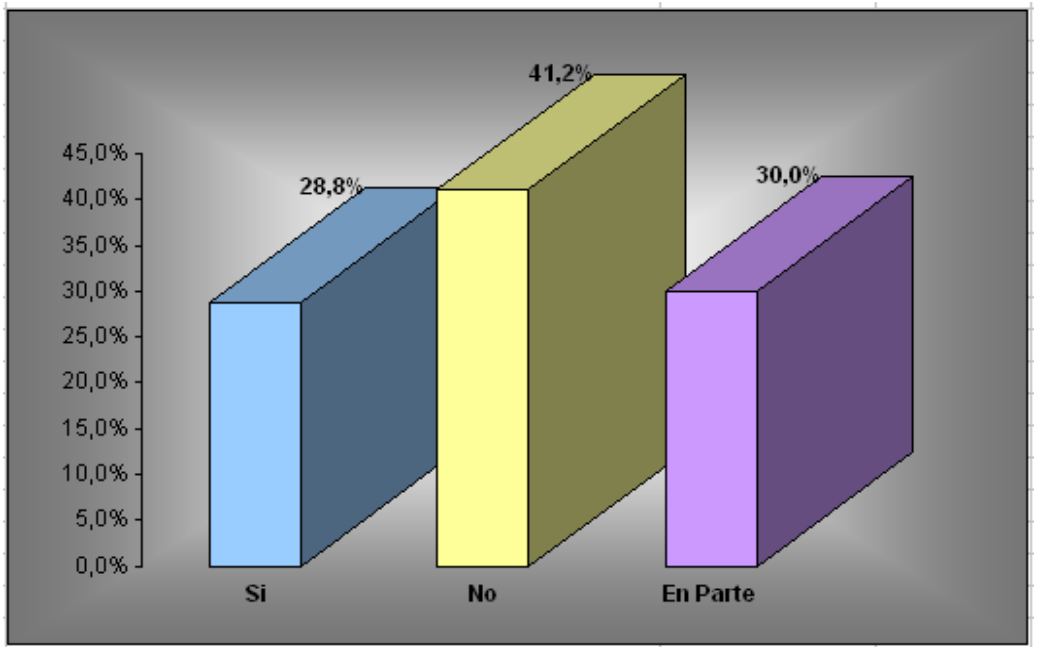
beneficiaron de un préstamo quirografario señalan que si recibieron la información adecuada y un 40.8% NO recibió las indicaciones necesarias que demanda la obtención de un crédito en el departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad social de la Policía Nacional. ISSPOL.

CUADRO N° 16

INFORMACÓN ADECUADA POR LOS FUNCIONARIOS DEL ISSPOL	Si	28,8%
	No	41,2%
	En Parte	30,0%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enríquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 13



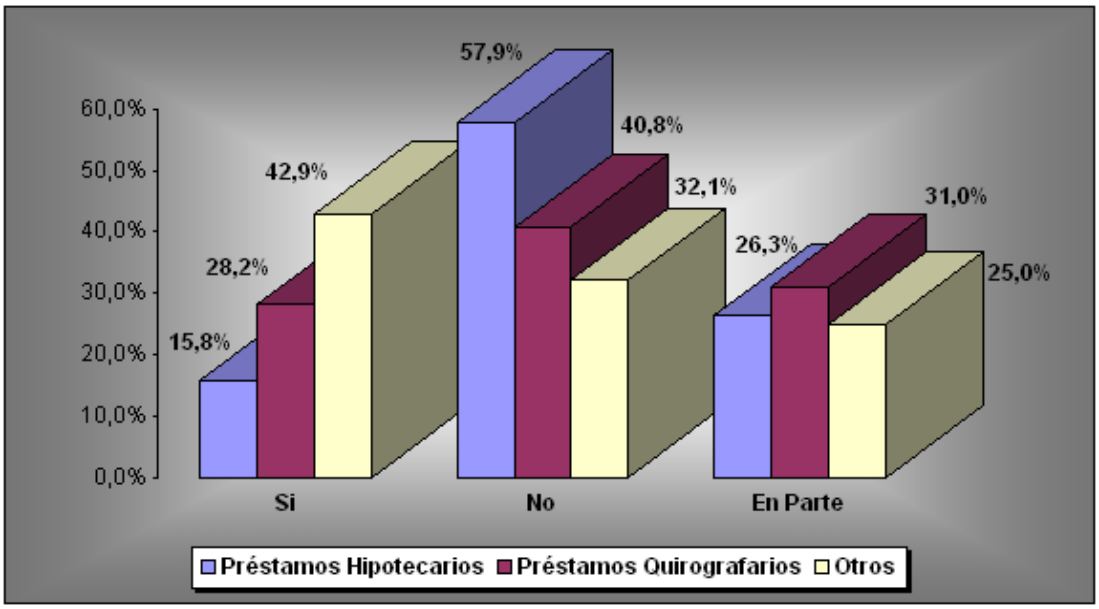
Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

CUADRO N° 17

		INFORMACÓN ADECUADA POR LOS FUNCIONARIOS		
		Si	No	En Parte
TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios	15,8%	57,9%	26,3%
	Préstamos Quirografarios	28,2%	40,8%	31,0%
	Otros	42,9%	32,1%	25,0%

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 14



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

8.- ¿Qué podría usted sugerir para mejorar la agilidad en los trámites?

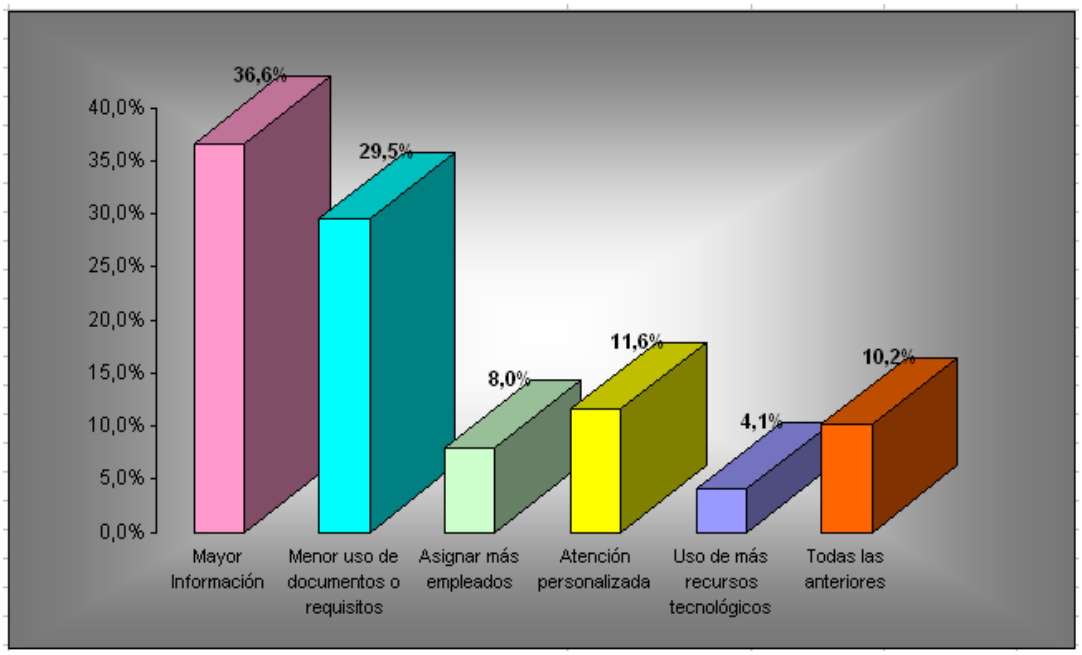
Esta pregunta fue aplicada a todos los encuestados para poder identificar algunas sugerencias que permitan mejorar la agilidad de los trámites que ofrece el Instituto de Seguridad Social ISSPOL, a los Policías a nivel Nacional.

CUADRO N° 18

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA AGILIDAD EN LOS TRÁMITES	Mayor Información	36,6%
	Menor uso de documentos o requisitos	29,5%
	Asignar más empleados	8,0%
	Atención personalizada	11,6%
	Uso de más recursos tecnológicos	4,1%
	Todas las anteriores	10,2%
Total		**100,0%**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 15



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

Según el gráfico podemos ver que los encuestados sugieren que haya mayor información en un 36,6%, la segunda propuesta que dan es un menor uso de documentos o requisitos al momento de realizar un préstamo. También para los Policías es importante tener Atención personalizada (11,6%) por parte de los funcionarios de la institución. En porcentajes menores pero no menos importantes están las sugerencias de asignar más empleados para dar un mejor servicio 8% y mejorar el uso de los recursos tecnológicos 4,1%. Y un 10,2% dijeron que todas las sugerencias antes mencionadas deberían ser aplicadas para mejorar el servicio que el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, brinda a sus afiliados.

CUADRO N° 19

		USO DE LOS SERVICIOS DEL ISSPOL	
		SI	NO
SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA AGILIDAD EN LOS TRÁMITES	Mayor Información	37,7%	34,2%
	Menor uso de documentos o requisitos	29,8%	28,8%
	Asignar más empleados	10,3%	2,7%
	Atención personalizada	9,5%	16,2%
	Uso de más recursos tecnológicos	4,0%	4,5%
	Todas las anteriores	8,7%	13,5%
Total		**100,0%**	**100,0%**

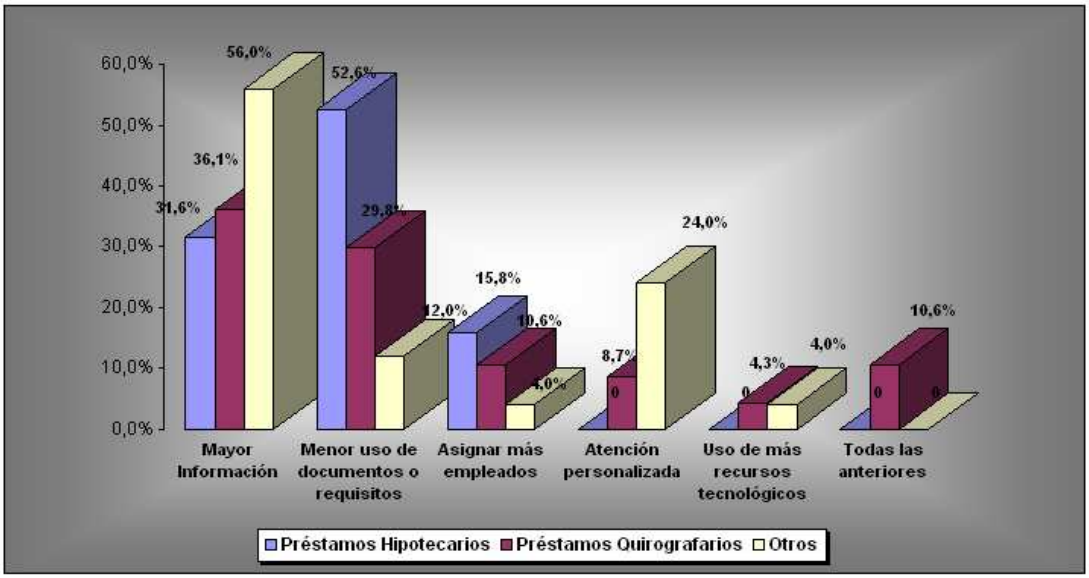
Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

CUADRO N° 20

		SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA AGILIDAD EN LOS TRÁMITES					
		Mayor Información	Menor uso de documentos o requisitos	Asignar más empleados	Atención personalizada	Uso de más recursos tecnológicos	Todas las anteriores
TIPO DE PRÉSTAMO O SERVICIO SOLICITADO	Préstamos Hipotecarios	31,6%	52,6%	15,8%			
	Préstamos Quirografarios	36,1%	29,8%	10,6%	8,7%	4,3%	10,6%
	Otros	56,0%	12,0%	4,0%	24,0%	4,0%	

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

GRAFICO N° 16



Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: Entrevista

El 7.3% de los afiliados que accedieron a un préstamo hipotecario señalan en un 52.6% que, para mejorar la agilidad en los trámites es necesario reducir el uso de documentos o requisitos para la obtención de un crédito, en tanto los Policías que obtuvieron un crédito quirografario e hicieron uso de las varios servicios que el ISSPOL brinda, indican en un 36.1% y 56% respectivamente, que se debe difundir mayor información adecuada sobre los requisitos y trámites a seguir para la obtención de un crédito en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis de Trabajo

“ En el Departamento de Prestaciones del ISSPOL existen problemas organizacionales relacionados con la incorrecta gestión de los procesos operativos que deviene en una mala atención al afiliado que expresa un alto nivel de descontento ante el servicio, prefiriendo acudir a otras fuentes de financiamiento “.

De acuerdo a la interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los miembros afiliados al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, se puede comprobar que actualmente existen problemas organizaciones en el departamento de prestaciones como lo muestra en el cuadro N° 14, en donde el 75.5% de afiliados encuestados indican que perciben desorganización en el área, así como una mala atención por parte de los funcionarios del departamento, tal como se evidencia en el cuadro N° donde el 56.2% de los Policías encuestados señalan que la atención es regular y el 3.1% lo califica como mala.

El 31.8% del total del personal Policial encuestado no hace uso de los prestamos y servicios que el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL ofrece como beneficios a los Policías, siendo su afiliación y aportación obligatoria estos acuden a otras instituciones financieras para solicitar un crédito.

$H_{0,}$ la hipótesis es Verdadera, la decisión es Correcta.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del diagnostico realizado en base a las encuestas ejecutadas a los miembros de la Policía Nacional afiliados al Instituto de Seguridad Social ISSPOL quienes tienen la obligación de aportar al instituto el 23.5% de su haberes, se evidencia que el 68,2% de Policías han hecho uso de los servicios que el ISSPOL ofrece, mientras que el 31,8% de los Policías encuestados no los han usado. Siendo un porcentaje muy importante, al cual debemos cubrir y enfocar nuestros esfuerzos a fin de que todos los afiliados encuentren la solución de sus problemas de créditos y servicios sociales en el ISSPOL.

El Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, determinó falencias en su estructura funcional lo cual podría llegar a colapsar de no tomarse medidas para cambiar ese esquema funcional a un sistema de gestión por procesos. De acuerdo con el diagnostico realizado la organización presenta un nivel de desorganización del 75.5%, lo cual equivale a un alto riesgo e incapacidad para administrar el Departamento de Prestaciones.

La continua problemática generada en este departamento debido a la demora en los trámites para el otorgamiento de un crédito, la duplicidad de las actividades del personal, el desperdicio de tiempo y sobre todo la inexistencia de procedimientos perfectamente establecidos y documentados, no han permitido un desarrollo de actividades estructuradas, sometidas en varias ocasiones a las decisiones y disposiciones sin fundamento técnico en la administración del Departamento de

Prestaciones del ISSPOL, lo que se refleja en un malestar generalizado de los afiliados que hacen uso de estos servicios.

La aplicación de un sistema basado en procesos y el cumplimiento de las normas de calidad ISO.9001-2008 permitirá al Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, rediseñar su estructura y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que satisfaga los requerimientos de la Institución y de sus afiliados.

El desarrollo de un Sistema de Gestión de la calidad en el Departamento de Prestaciones, como un plan piloto en el Instituto de Seguridad Social del Policía Nacional ISSPOL, facilitara la aplicación de un sistema por procesos en todos los Departamento del Instituto con lo cual se contará con estructuras de calidad, atención de primera y con productos de excelencia.

RECOMENDACIONES

TITULO DE LA PROPUESTA

Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001 – 2008, para el departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional del Ecuador ISSPOL.

DATOS INFORMATIVOS DEL BENEFICIARIO DE LA PROPUESTA

La seguridad social como un acto de justicia para los integrantes de la institución del orden y seguridad, aparece por primera vez en la cedula de invalidez creada el 30 de Octubre de 1908, a favor de los miembros del Ejército Nacional.

El 30 de Septiembre de 1921, se consagra legalmente el concepto de riesgos profesionales para los casos de accidentes o enfermedades propias de la profesión, entre otros para los servicios públicos a los cuales se asimilaron de las fuerzas del orden.

A inicios del siglo XX, los militares se hallaban bajo un sistema legal de protección frente a los riesgos de invalidez, vejes y muerte. Las prestaciones de retiro y montepío obedecían a los requerimientos propios de su profesión, considerando los continuos riesgos propios de esta función. Sistema establecido por el estado ya que al no existir una caja militar receptora de aportes y otorgadora de prestaciones, los costos de las pensiones de retiro y montepío fueron cubiertos directamente con los fondos del Presupuesto General del Estado.

Por lo que el Estado creó la Caja Militar con el mandato de administrar los seguros de Retiro, Invalidez y Muerte, en beneficio de los integrantes de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; más tarde, en 1962 se fundó la Caja Policial para la administración de los seguros dedicados a los miembros de la Policía Nacional;

ambas cajas bajo el régimen general de la Caja Nacional del Seguro Social (Actual IESS).

No obstante, un sistema de Seguridad Social manejado por un Instituto administrado con tintes políticos, fue una preocupación permanente para la Institución Policial, cuyas autoridades promovieron la realización de estudios y proyectos orientados a establecer normas jurídicas que hagan factible la creación de un Instituto que salvaguarde la protección del Policía profesional y sus dependientes.

En 1983, las Fuerzas Armadas presentaron al Presidente de la República doctor Oswaldo Hurtado el proyecto de Ley de Seguridad Social Militar y creación de las Fuerzas Armadas ISSFA, el mismo que no fue atendido por razones políticas y por no haberse considerado en él a la Policía Nacional.

En 1991, las Fuerzas Armadas presentaron nuevamente al Gobierno Nacional su proyecto de Ley de Seguridad Social y creación del ISSFA, el mismo que fue cuestionado por el Director General del IESS y el Contralor General del Estado, quienes sostenían que era anticonstitucional porque los Militares y Policías ya estaban siendo atendidos en materia de Seguridad Social.

Esto ocasionó preocupación en el Ejecutivo, pues al no incluir en el proyecto a la Policía Nacional, se rompía la igualdad de tratamiento a los miembros de la Fuerza Pública. Al respecto el Comandante General de ese entonces General de Policía Gilberto Molina, mediante oficio No. 4514-CG de fecha 08 de diciembre de 1989, a nombre de la Institución Policial solicitó formalmente al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas la inclusión de ésta en dicha propuesta, en armonía con el mandato constitucional.

Al ser imposible unificar los beneficios sociales a favor del Policía y del Militar, debido a las diferencias en las escalas de tiempo de servicio en los diversos grados y jerarquías y a la distinta situación económica de las cesantías correspondientes, no fue posible concretar un régimen unificado de Seguridad Social para la Fuerza Pública, continuando únicamente la separación de los militares.

Luego de un prolongado período de recesión de esta temática, el Comandante General de la Policía Nacional, General Superior Lenin Vinueza Mideros, a través del Director de Intendencia Coronel de Policía de E.M. Rodrigo Beltrán, impartió las disposiciones pertinentes para la reactivación del proyecto de separación de la Caja Policial del IESS.

En 1993, el Alto Mando Policial designó Jefe de la Caja Policial al Coronel de Policía de E.M. Edgar Naranjo Yerovi, encargado de emprender los estudios técnicos actuariales, legales y financieros, para cristalizar dicho proyecto; en cuyos resultados se incluyeron las razones jurídico-económicas sobre la necesidad de creación del ISSPOL.

El proyecto de Ley fue presentado al Ministro de Gobierno y Policía para que luego del análisis respectivo sea remitido a la Presidencia de la República e ingrese al Congreso como trámite prioritario.

El día jueves 04 de mayo de 1995, el Congreso Nacional discutió en primera instancia el mencionado proyecto de Ley, el cual fue aprobado en segunda y definitiva discusión en sesión del 09 de mayo de 1995. La Ley No. 90 de Seguridad Social de la Policía Nacional, fue publicada en el Registro Oficial No. 707 del 01 de Junio de 1995.

MISION

Conceder protección integral al asegurado, dependientes y derechohabientes mediante la concesión de prestaciones y servicios para mejorar la calidad de vida del colectivo policial, basado en los principios de equidad, solidaridad, subsidiaridad, universalidad, eficiencia, suficiencia, transparencia, obligatoriedad y participación.

VISION

Ser la Institución de Seguridad Social de la Policía Nacional del Ecuador, que a través de la cobertura de riesgos, alcance el estado de bienestar del colectivo policial, en el horizonte de proyección actuarial, basado en los principios de la Seguridad Social Universal

PRINCIPIOS BÁSICOS Y OBJETIVOS

Art. 1.- La Seguridad Social Policial es un servicio público obligatorio y un derecho irrenunciable del profesional policial. Se sustentan en los principios de universalidad, cooperación, solidaridad, justicia, equidad, previsión, integralidad y especificidad.

Art. 2.- La Seguridad Social Policial comprende las instituciones de previsión, ayuda y asistencia y tiene los siguientes objetivos:

a) Garantizar al policía y su familia protección integral frente a los riesgos asistenciales y económicos;

b) Atender las necesidades fundamentales para lograr el bienestar individual y un mejor nivel de vida para todos los miembros del colectivo policial; y,

c) Brindar asistencia y protección a los más necesitados y no asalariados de la Mutualidad de la Policía Nacional.

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Siendo la norma ISO 9001:2008 la base del Sistema de Gestión de la Calidad que se centra en todos los elementos de Administración de Calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita estandarizar sus procesos.

El Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, concede prestaciones y servicios al colectivo policial compuesto por: personal activo, pasivo, viudas, huérfanos y derechohabientes. Lo que hace indispensable la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, que permita cubrir la brecha del 31.8% del personal afiliado al ISSPOL que no ha hecho uso de los servicios y prestaciones que esta entidad brinda, dando cumplimiento al enfoque al cliente, y todos y cada unos de los requisitos que la normativa demanda a fin de implementar un sistema de calidad que permita definir una estructura por procesos, basada en un concepto sistémico, que permita definir y documentar todas las actividades y responsabilidades de las personas que son parte del Departamento de Prestaciones del ISSPOL y romper la estructura piramidal que burocratiza la gestión institucional.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

OBJETIVOS:

GENERAL

Diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua cada una de las actividades del Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL bajo las disposiciones de la Norma ISO 9001:2008.

ESPECÍFICOS:

Identificar la brecha existente en el ISSPOL, en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, frente a los cumplimientos actuales del Instituto y que sirva de base para definir un plan de implementación y capacitación.

Determinar las necesidades de capacitación en temas relativos a Gestión de Calidad (en una Institución de Seguridad Social) y a la implementación eficaz del Sistema de Calidad.

Alinear el funcionamiento operativo del departamento de Prestaciones con la Misión y Objetivos del ISSPOL.

Implementar un sistema de monitoreo y cumplimiento de la norma ISO 9000:2008.

ALCANCE

El diagnóstico abarca las actividades que realiza el Departamento de Prestaciones de INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLÍCIA NACIONAL, respecto a los lineamientos de una Organización de Calidad, orientada a tener las mejores prácticas en sus actividades, correspondiente a los procesos existentes y a satisfacer a sus clientes internos en la interrelación de procesos, así como a los asegurados y afiliados, con otras dependencias de la Policía Nacional y con Entidades del Sector Público, relacionadas con el Instituto. La implementación y funcionamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, en el Departamento de Prestaciones permitirá extender su alcance a los demás departamentos de esta entidad, a fin de obtener un sistema de gestión Integrado con todos los procesos de la entidad, lo que permite mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad del ISSPOL.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

ANALISIS COSTO- BENEFICIO

El análisis Costo-Beneficio, permite definir la factibilidad de las alternativas planteadas del proyecto a ser desarrollado.

La implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) implica aumentar algunos costos para mejorar la calidad pero también disminuye la relación costos/beneficios de la empresa. Esto puede ser comprobado a través de los denominados Costos Relacionados con la Calidad, el análisis costo/beneficio es el proceso de colocar cifras en dólares en los diferentes costos y beneficios que incurren en la implementación y seguimientos del sistema de gestión de la calidad, al utilizarlos podemos determinar el impacto financiero acumulado de lo que queremos lograr.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL., demuestra un beneficio substancial para el primer año, ($ 38.096.428.30), como lo muestra el cuadro Nº 22, con una relación de beneficios a costos de $ 431.16 de retorno por cada dólar invertido, esta recuperación de inversión se la hará en un periodo (1 año) desde su implementación, periodo en el cual, el sistema estará encaminado, demostrando una eficacia en el cumplimiento de los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2008, los procedimientos, instructivos y registros que el sistema demanda, con ello el sistema estará funcionando en su totalidad.

Los Costos generados para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el ISSPOL, ascienden a $ 88.564,00, estos costos están dados por los siguientes rubros: Capacitación del proyecto Sistema de Gestión de la Calidad y lineamientos al personal del Departamento de Prestaciones, recursos materiales y de infraestructura, revisión previa: revisa los requisitos relacionados con la Calidad, auditoria en sitio;

el equipo auditor comprueba del sistema de gestión de la calidad, otorgamiento: se otorga el certificado de gestión de la calidad por un periodo de tres años, y seguimiento; donde se efectúan auditorias de seguimiento anuales.

Estos costos serán financiados por el presupuesto anual del Instituto de Seguridad Social ISSPOL, en donde se estableció la necesidad de contar con una Institución que trabaje bajo un Sistema de Gestión de Calidad, siendo el Departamento de Prestaciones el área en la cual se implementar el SGC.

Dentro de los beneficios que el Instituto de Seguridad Social ISSPOL., puede obtener con una correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Prestaciones, es la Optimización del Recurso humano a través de la reubicación del personal excesivo en el departamento, ascendiendo a 3 miembros Policiales los que deberán acogerse al Reglamento de pases y el Reglamento Orgánico de la Dirección de Personal de la Policía Nacional, siendo $ 47540.00 el valor que el Instituto dejaría de desembolsar por sueldos y beneficios sociales. El importe más rentable dentro de esta optimización son los intereses que se pueden generar en la concesión de Créditos tanto hipotecarios como quirografarios, teniendo en cuenta que hay un 31.80% de afiliados que no hacen uso de los servicios que el ISSPOL brinda, y con un SGC funcionado y encaminado a satisfacer las necesidades de los afiliados que son la razón de ser del Instituto, el ISSPOL percibiría por interés a una tasa del 9.5% de los préstamos concedidos un monto aproximado de $ 38.137.452.30. Valores que serán invertidos en créditos, proyectos y beneficios de Seguridad Social al afiliado.

El beneficio en términos monetarios es idóneo ya que a través de este sistema hemos proyectado la reducción de actividades innecesarias así como el aprovechamiento de los recursos disponibles, esta implementación nos es favorable para optar por herramientas acordes al avance tecnológico, las mismas que son pilares para el crecimiento institucional.

CUADRO Nº 21

COSTOS		BENEFICIOS	
DESCRIPCIÓN	**VALOR**	**DESCRIPCIÓN**	**VALOR Anual**
Capacitación del proyecto sistema de gestión de la calidad y lineamientos al personal del Departamento de Prestaciones		**Optimización del Recurso humano a través de la reubicación en la organización.**	
Gastos Relacionados al Personal	1.500,00		
Seminarios Cursos y Becas	12.600,00		
Útiles de Oficina	500,00	Sueldos	28.800,00
		Movilidad empleados	7.200,00
Recursos materiales y de infraestructura.			
		Décimo tercer sueldo (DE13)	2.400,00
Equipos de Computación	5.200,00	Décimo cuarto sueldo (DE14)	1.460,00
Servicios de Asistencia Técnica	2.200,00	Vacaciones	1.200,00
Reparación y Mantenimiento del Sistema	500,00	Seguridad Social IESS empleador	6.480,00
Correo Correspondencia	500,00		
		Intereses que se pueden generar en la concesión de Créditos.	
Útiles de Oficina	600,00		
Seguro de Equipos	800,00	Intereses en Creditos Hipotecarios	110.523,42
		Intereses en Creditos Quirografarios.	38.026.928,88
Revisión previa: revisa los requisitos relacionados con la calidad.			
Gastos de Proyectos	48.000,00		
Servicios Varios	1.000,00		
Auditoria en sitio: el equipo auditor comprueba del sistema de gestión de la calidad			
Servicios Varios-auditoria	10.000,00		
Otorgamiento: se otorga el certificado de gestión de la calidad por un periodo de tres años			
Servicios Varios	3.164,00		
Seguimiento: se efectúan auditorias de seguimiento anuales.			
Servicios Varios	2.000,00		
COSTOS TOTALES	**88.564,00**	**BENEFICIOS TOTALES**	**38.184.992,30**

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: ISSPOL

CUADRO Nº 22

$$\text{VIABILIDAD DE LA INVERSION} = \frac{\text{TOTAL BENEFICIOS}}{\text{TOTAL COSTOS}} = \frac{38.184.992,30}{88.564,00}$$

$$\frac{\text{TOTAL BENEFICIOS}}{\text{TOTAL COSTOS}} = 431,16$$

Elaborado: Kleber Enriquez.
Fuente: ISSPOL

MODELO OPERATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Diagnóstico Organizacional y Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo y campo de aplicación.

1.1 Generalidades

1.2 Aplicación

Referencia Normativa.

Términos y definiciones.

Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1 Requisitos generales.

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades.

4.2.2 Manual de la calidad.

4.2.3 Control de documentos.

4.2.4 Control de registros.

Responsabilidad de la Dirección.

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al Cliente

5.3 Política de la Calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

5.4.2 Planificación del SGC

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección.

Gestión de Recursos.

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Instalaciones

6.4 Entorno de trabajo

Realización del producto (servicio).

7.1 Planificación de los procesos de realización del servicio

7.2 Procesos relacionados con los clientes

7.3 Diseño y Desarrollo

7.4 Compras

7.5 Actividades de producción del servicio y de posventa

7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento

Medición, análisis y mejora.

8.1 Planificación

8.2 Medida y Supervisión

8.3 Control de no conformidades

8.4 Análisis de los datos

8.5 Mejora

La organización ha seleccionado herramientas de la calidad para el Mejoramiento Continuo, su aplicación se lo ha descrito mediante el **Manual de Mejora Continua** esta ideología adoptada por la organización ha sido localizada y apropiada en la organización, Como se muestra en los **Anexos.**

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.3. Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:
4. Sistema de Gestión del Calidad

4.1. Requisitos generales:

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar, de forma continua, un sistema de gestión de la calidad, conforme a los requisitos de esta Norma Internacional.

Para implementar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe:

a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión del calidad,
b) Definir la secuencia e interacción entre estos procesos,
c) Definir los criterios y los métodos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos,
d) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria, para apoyar la operación eficaz y la supervisión de los procesos,
e) Medir, supervisar y analizar los procesos e implementar las acciones necesarias, para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requerimientos de esta Norma Internacional.

OBSERVACIONES:

- EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL cuenta con el levantamiento de procesos y procedimientos, realizado por una empresa externa, mismos que nos se han implentado0 en su totalidad, porque los mismos son incompletos y debido al paso del tiempo están desactualizados, por lo que se debe volver a identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión del calidad.
- Gran parte del personal administrativo y operativo no está familiarizado con la normativa ISO 9001:2008.

Recomendaciones:

- Coordinar actividades para gestionar los procesos, de acuerdo al cronograma de capacitación y asesoría que se propone en este estudio.
- Levantar y mapear los procesos.
- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y satisfacer los requerimientos de la norma de referencia.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

4.2. Requisitos generales de la documentación

La Documentación del sistema de gestión de la calidad, debe incluir:

a) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional;
b) La documentación requerida por la organización, para asegurar la eficaz operación y control de sus procesos.

NOTA 1: Donde aparezca “procedimiento documentado” dentro de las cláusulas de esta Norma Internacional, es que se requiere el establecimiento, implementación y mantenimiento de esos documentos.

La extensión de la documentación del sistema de gestión de calidad depende de:

a) El tamaño y el tipo de la organización.
b) La complejidad y la interacción de los procesos.
c) La competencia del personal.

NOTA 2: Los procedimientos documentados y la documentación pueden estar en cualquier tipo de soporte.

OBSERVACIÓN:

- No se evidenció una estructura documental formal de procedimientos u otro tipo de documentos en el INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL. Esto significa Manual de Calidad, Manual de Procesos, Manual de Competencias, procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001

Recomendaciones:

- Definir y establecer la estructura documental de acuerdo a los requerimientos de la norma y considerando las condiciones administrativas y operativas del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.
- Se debe determinar una estructura de documentos referente a manuales, procedimientos, instructivos, reglamentos, normativas propias y procesos.

4.2.3. Control de la documentación

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad. Se debe establecer un procedimiento documentado que requiera:

a) Aprobación de los documentos como adecuados, antes de su emisión;
b) Revisión de los documentos, su actualización es que sean re-aprobados;
c) Identificación del estado de revisión en vigor, de los documentos;
d) Disponibilidad de las versiones adecuadas de los documentos, en los lugares donde se los utiliza;
e) Seguridad de que los documentos se mantienen legibles, fácilmente identificados y recuperables;
f) Seguridad de que los documentos de origen externo son identificados y que su distribución es controlada.
g) Prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y la debida identificación si estos documentos son retenidos con cualquier propósito.

Los documentos definidos como registros de calidad deben ser controlados (ver 5.5.7)

4.2.4. Control de los registros de calidad

Los registros requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben ser controlados. Estos registros de calidad deben ser mantenidos para proporcionar la evidencia, de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del sistema de calidad.
Se debe establecer un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y eliminación de los registros de calidad.

OBSERVACIONES:

- No se evidenció la existencia de un procedimiento para el control de documentos, según lo estipulado por la norma.
- Los procedimientos existentes no están documentados en su totalidad y han sido elaborados por el personal según las necesidades, por tal motivo no existe uniformidad en los mismos.
- No se evidenció la existencia de un procedimiento para el control de registros de la calidad. El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL maneja varios tipos de registros que demuestran cumplimiento de ciertas actividades, sin embargo no se encuentra un control formal sobre tales registros.

Recomendación:

- Elaborar procedimientos documentados, para control de los documentos y registros, como base para el desarrollo de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección:

La alta dirección debe mostrar evidencia de su compromiso con el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad:

a) Comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y los legales/reglamentarios;
b) Estableciendo la política y los objetivos de calidad;
c) Realizando las revisiones;
d) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció el compromiso y la decisión de cambio del ISSPOL, por parte del Director General

5.2. Orientación del cliente

La alta dirección debe asegurar que se han identificado las necesidades y expectativas de los clientes, que se han convertido en requisitos y que se cumplen en su totalidad, para alcanzar la satisfacción del cliente.

NOTA: Cuando se identifique las expectativas y necesidades de los clientes, se deben considerar todas las obligaciones relacionadas con el servicio, incluyendo los requisitos legales/reglamentarios (ver 7.2.1).

OBSERVACIONES:

- No se evidenció la identificación documentada de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo), ni lo relacionado con las obligaciones del servicio, incluyendo requisitos legales y reglamentarios.
- No se evidenció la existencia documentada de la Política de Calidad, por lo tanto no ha sido difundida.
- No se evidenció la existencia documentada de los Objetivos e indicadores de Calidad.
- No existe conocimiento del personal, respecto a los objetivos de calidad que tiene la organización.
- No se evidenció que se hayan realizado revisiones por la Dirección General.

Recomendaciones:

- Que el INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL establezca una Gestión por Procesos, donde se identifique los procesos operativos o fundamentales, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo, tomando en cuenta los elementos del cliente, proveedores, entradas, salidas, control y principalmente establecer cuáles son los servicios.
- Una vez realizada la actividad anterior deberá revisar y documentar los Objetivos de Calidad y demás elementos estipulados por esta cláusula. Se recomienda formalizar documentadamente el compromiso de la Dirección con el desarrollo y mejora del sistema de calidad.
- Establecer y documentar los Objetivos de Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL, a través de indicadores que sean cuantificables y mensurables.
- Que el desarrollo e implementación del Sistema de Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL, permita realizar revisiones por la Dirección General.
- Formalizar, documentadamente, la disponibilidad de recursos para el desarrollo e implantación del sistema de calidad.
- Formalizar, documentadamente, la identificación de necesidades y expectativas de los clientes, convirtiendo tales necesidades en requisitos que se cumplan y que permitan demostrar que se alcanzó la satisfacción del cliente.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

5.3. Política de Calidad

La alta dirección debe asegurar que la política de calidad:

a) Es apropiada para el objetivo de la organización;
b) Incluye los compromisos de cumplir los requisitos y la mejora continua;
c) Proporciona el marco adecuado para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
d) Es comunicada y entendida por los niveles apropiados de la organización;
e) Se revisa su adecuación permanente.

La política de calidad debe ser controlada (ver 5.5.6)

OBSERVACIONES:

- Se evidenció concienciación del personal con las actividades desarrolladas por el INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.
- No se evidenció la existencia de una Política de Calidad documentada.

Recomendaciones:

- Enunciar la Política de Calidad considerando los elementos indicados.
- Difundir la Política de Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL al personal de la misma.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de Calidad

La alta dirección debe asegurar que se establecen objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua. Los objetivos de calidad incluirán aquellos que sean necesarios para cumplir con los requisitos del servicio (ver 7.1).

5.4.2. Planificación de la calidad

La alta dirección debe asegurar que se identifican y planifican los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad. El resultado de la planificación debe ser documentado.

La planificación de la calidad debe incluir:

a) Procesos requeridos por el sistema de gestión del calidad, teniendo en cuenta las exclusiones permitidas en el alcance (ver 1.2.);
b) Recursos necesarios
c) Mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La planificación debe asegurar que los cambios se realizan de una forma controlada y que durante el cambio se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad.

OBSERVACIONES:

- No se evidenció conocimiento del personal, respecto a los Objetivos de Calidad.
- No se evidenció que se haya documentado los objetivos de calidad, en concordancia con la norma.

- No se evidenció documentadamente que se haya identificado y planificado los procesos y recursos para alcanzar los objetivos de calidad.

Recomendaciones:

- La Dirección General debe establecer y documentar los Objetivos de Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.
- Que se desarrollen planes por área para alcanzar los objetivos de calidad establecidos por la INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL. Dichos planes deben ser documentados y mantener evidencia que demuestre su cumplimiento.
- LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

5.5. Administración

5.5.1. General

Las siguientes cláusulas describen la administración del sistema de gestión de calidad

5.5.2. Responsabilidad y autoridad

Se debe definir y comunicar las funciones y sus interrelaciones dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridad, con el fin de facilitar una gestión de la calidad eficaz.

5.5.3 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar a un (os) miembro(s) de la dirección, que con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurar que los procesos del sistema de gestión del calidad están establecidos y mantenidos;
b) Informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión del calidad, incluyendo las necesidades de mejora;
c) Promover el conocimiento de los requisitos del cliente a través de la organización.

NOTA: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir la conexión con las organizaciones externas en relación con el sistema de gestión de la calidad.

OBSERVACIONES:

- Se evidenció que se han definido y documentado las funciones y sus interrelaciones dentro de la ISSPOL, incluyendo las responsabilidades y autoridad.
- Se evidenció la existencia del organigrama estructural que determina nieles de autoridad y departamentalización.

Recomendaciones:

- Designar formalmente al Representante de la Dirección General, para cumplir con requisitos de la norma de referencia.
- Elaborar un documento que defina las funciones o interrelaciones dentro de la organización, incluyendo los niveles de responsabilidad y autoridad del personal, para facilitar la gestión eficaz de la calidad.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

5.5.4. Comunicación interna

La organización debe asegurar que hay una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del sistema de gestión la calidad y su eficacia.

OBSERVACIONES:

- Se evidenció que la comunicación es mantenida de forma verbal, escrita, electrónica, según el caso.
- No se evidenció la existencia de procedimientos y registros referentes a este tópico.
- No se evidenció la existencia de un Manual de Calidad.

Recomendaciones:

- Formalizar los mecanismos de comunicación interna y mantener evidencia documentada que demuestre su cumplimiento.
- La revisión, emisión, difusión y distribución del Manual de Calidad considerando los tres aspectos fundamentales indicados por la norma: alcance del Sistema de Gestión de Calidad y sus exclusiones, los procedimientos que sean necesarios, su interrelación y la descripción de los procesos del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.
- Considerar la posibilidad de implementar sistemas de comunicación electrónica para el personal con responsabilidad, dentro del sistema de calidad.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. General

La alta dirección deberá revisar, a intervalos planificados, el sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión debe evaluar la necesidad de cambios en la organización del sistema de calidad, incluyendo la política y los objetivos.

5.6.2. Entradas de la revisión

La revisión por la Dirección General debe incluir el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

a) Los resultados de las auditorias,
b) Retroalimentación del cliente,
c) Funcionamiento de los procesos y conformidad de servicio,
d) Situación de las acciones correctivas y preventivas,
e) Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del sistema,
f) Cambios que afecten al sistema de gestión de la calidad.

5.6.3. Resultado de la revisión

El resultado de la revisión por la Dirección General debe incluir acciones en relación con:

a) La mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
b) La mejora del servicio en relación a los requerimientos del cliente,
c) La necesidad de recursos.

Los resultados de la revisión por la dirección deben ser registrados (ver 5.5.7).

OBSERVACIÓN:

- Debido a que el proceso de desarrollo del Sistema de Gestión del Calidad está iniciando, esta cláusula no ha podido ser cumplida por la Dirección General.

Recomendación:

- Considerar los requerimientos de la norma, en lo referente a la revisión de la Dirección General, para establecer un procedimiento adecuado para el efecto.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

La organización debe identificar y proporcionar a su debido tiempo, los recursos necesarios para:

a) Implementar y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad y
b) Alcanzar la satisfacción del cliente.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Asignación del personal

El personal al que se le asignen responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad deberá ser competente en función de la educación, entrenamiento, destrezas y experiencia. Aplicables.

6.2.2. Formación, sensibilización y competencia

La organización debe:

a) Identificar la competencia necesaria para el personal que realice actividades que afecten a la calidad;
b) Proporcionar la formación que satisfaga estas necesidades;
c) Evaluar la eficacia de la formación proporcionada;
d) Asegurarse que el personal es consciente del relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen ellos a alcanzar los objetivos de calidad;
e) Mantener los registros apropiados sobre la educación, experiencia, entrenamiento y calificación (ver 5.5.7)

OBSERVACIONES:

- Se evidenció la existencia de registros relacionados a la selección, formación, sensibilización y competencia del personal.
- Se evidenció, documentadamente, la provisión de recursos.
- Se evidenció que se cuenta con las facilidades de recursos para el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad.
- No se evidenció, documentadamente, que el personal al que se le asignan responsabilidades definidas en el sistema de calidad sea competente en función de la educación, entrenamiento, destrezas y experiencia.
- No se evidenció los criterios de competencia.
- No se evidenció que la formación satisface las necesidades de competencia.
- No se evidenció que se haya evaluado la eficacia de la formación proporcionada.
- No existen mecanismos para asegurar que el personal esté consciente de la relevancia de su trabajo, en el logro de los Objetivos de Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

- No se evidenció que se mantengan disponibles los registros apropiados de calificación del personal.

Recomendaciones:

- Elaborar procedimientos que incluyan los registros necesarios, para cumplir con lo estipulado por la norma, en lo concerniente a los recursos humanos.
- Formalizar, documentadamente, la identificación y disponibilidad de los recursos, para satisfacer los requerimientos de la norma de referencia.
- Definir, documentadamente, los criterios de competencia para el personal que se le asignan responsabilidades, definidas en el sistema de calidad. De igual forma, una vez definidos estos criterios se debe mantener disponible, evidencia de cumplimiento de tales criterios.
- Definir, documentadamente, los criterios de competencia para el personal que realice actividades que afecten la calidad.
- Formalizar, documentadamente, los mecanismos utilizados por el INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL, para facilitar la formación que satisfaga las necesidades de competencia.
- Establecer los mecanismos para evaluar la eficacia de la formación proporcionada.
- Difundir adecuadamente la importancia de cada miembro de la organización, para alcanzar los Objetivos de Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL y documentar la evidencia de su cumplimiento.
- Mantener los registros apropiados sobre la educación, experiencia, entrenamiento y calificación del personal que realice actividades que afecten la calidad.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

6.3. Instalaciones

La organización debe identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad del servicio. Esto debe incluir:

a) Espacio de trabajo y las instalaciones asociadas,
b) Equipos, tanto hardware como software,
c) Los servicios de apoyo.

6.4. Entorno de trabajo

La organización debe definir y gestionar los factores humanos y físicos del entorno de trabajo, necesarios para alcanzar la conformidad del servicio.

OBSERVACIONES:

- Se evidenció que se ha identificado y proporcionado recursos necesarios para la operación.
- Se evidenció que se han identificado y proporcionado los recursos necesarios, para facilitar un adecuado entorno de trabajo, que asegure la calidad del servicio.
- Se identificó las instalaciones necesarias, basado en importancia para alcanzar la conformidad del servicio.
- Se evidenció que no se han definido y gestionado los factores humanos y físicos del entorno de trabajo, para alcanzar la conformidad del servicio.

Recomendaciones:

- Identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad del servicio, a través de un plan de mantenimiento.
- Identificar y señalizar adecuadamente las instalaciones (espacio de trabajo y las instalaciones asociadas), para asegurar la conformidad del servicio.
- Incorporar aspectos ergonómicos y salud ocupacional en el sistema de gestión de la calidad, para integrar los factores físicos y humanos en la conformidad del servicio.
- Gestionar las facilidades físicas para asegurar un entorno de trabajo, que permita alcanzar la conformidad del servicio.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7. Realización del servicio

7.1. Planificación de los procesos de realización del servicio

La realización del servicio es la secuencia de los procesos y subprocesos requeridos para lograr el servicio… La planificación de los procesos de realización debe ser coherente con los demás requisitos del sistema de gestión de la calidad y debe documentarse de forma adecuada, con el método de operación de la organización.
Para la planificación de los procesos de la realización del servicio, la organización debe definir los siguientes requisitos cuando sean apropiados:

a) Necesidad de establecer procesos y documentación, además de proveer recursos e instalaciones específicas para realizar el servicio,
b) Actividades de validación y criterios de aceptación,
c) Registros que sean necesarios para evidencias, de conformidad de los procesos y el servicio resultante.

NOTA: La documentación que describe cómo los procesos del sistema de | gestión de la calidad son aplicados para un servicio, proyecto o contrato específico, puede ser denominada como plan de calidad.

OBSERVACIONES:

- No se evidenció la existencia de requisitos de los clientes, identificados a través de la interrelación con otras dependencias de la Policía Nacional.
- Se evidenció la existencia de requisitos no especificados por el cliente, pero determinados por la experiencia del personal, relacionado con el desarrollo del servicio.
- Se evidenció la identificación de requisitos reglamentarios y legales respecto al servicio.

Recomendación:

- Formalizar los mecanismos utilizados para la identificación de los requisitos de los clientes, incluyendo la revisión de las obligaciones relativas al servicio.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.2. Procesos relacionados con los clientes

7.2.1. Identificación de los requisitos de los clientes

La organización debe identificar los requisitos del cliente, incluyendo:

a) Requisitos del servicio, especificados por el cliente, incluyendo los relativos a la disponibilidad, entrega y asistencia;

b) Requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización especificada o propuesta;
c) Obligaciones relativas a servicio, incluyendo los requisitos reglamentarios y legales.

7.2.2. Revisión de los requisitos del servicio

La organización debe revisar los requisitos del cliente, junto con los requisitos adicionales establecidos, por la organización.

Antes de comprometerse a suministrar un producto y/o servicio al cliente (por ejemplo envío de una oferta, aceptación de un contrato o pedido, la organización debe asegurar que:

a) Los requisitos del servicio están definidos;
b) Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, éstos deben ser confirmados antes del aceptación;
c) Se han resuelto las diferencias relativas a los requisitos del contrato o pedido que sean diferentes de los expresados anteriormente (por ejemplo en la oferta o cotización);
d) La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del servicio.

Los resultados de esta revisión y las subsecuentes acciones de seguimiento deben ser registrados (ver 5.5.7)

Cuando los requerimientos de los servicios cambien, la organización debe asegurarse que la documentación relacionada ha sido modificada. La organización debe asegurarse de que el personal es consciente de los cambios en los requisitos.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció la existencia de mecanismos para revisar los requisitos del cliente, junto con los requisitos establecidos por el ISSPOL.

Recomendaciones:

- Formalizar, documentadamente, el proceso y el registro correspondiente, para cumplir con los requisitos de la norma de referencia.
- Registrar, adecuadamente, los cambios en los requerimientos de servicios y asegurarse de que el personal es consciente de los cambios en los requisitos.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.2.3. Comunicación con los clientes

La organización debe definir e implementar las disposiciones para la comunicación con el cliente en relación con:

a) Información del servicio,
b) Oferta y contrato u otro tratamiento de los pedidos incluyendo los cambios,
c) Retroalimentación del cliente, incluyendo las reclamaciones del cliente.

OBSERVACIONES:

- Se evidenció que la comunicación con el cliente se la hace, en su mayor parte en forma verbal, por lo que no existen registros que puedan ser utilizados como evidencia objetiva.
- Se evidenció la existencia de un esquema de comunicación formal con el cliente (interno y externo), sobre el servicio ofrecido por el ISSPOL, tienen página web para el requerimiento de ciertos servicios.

Recomendación:

- Formalizar los procesos de comunicación con los clientes y mantener registros documentados que evidencien su cumplimiento.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3. Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio.

La planificación l diseño y desarrollo deben incluir:

a) Etapas del proceso de diseño y desarrollo;
b) Actividades requeridas de revisión, verificación y validación;
c) Responsabilidades y autoridad para las actividades de diseño y/o desarrollo;

Se deberán gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, de forma que se asegure una eficaz comunicación y claridad de las responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben ser actualizados, apropiadamente, de acuerdo a los progresos y avances del diseño y/o desarrollo.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3 Diseño y desarrollo
7.3.2 Entradas al diseño y/o desarrollo

Se deben definir y documentar los requisitos del servicio.

Esto debe incluir:
a) Requisitos funcionales y de funcionamiento;
b) Requisitos reglamentarios y legales aplicables;
c) Requisitos derivados de diseños anteriores similares, y;
d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos datos de partida deben ser revisados para adecuación. Los requisitos incompletos, ambiguos o conflictivos deben ser resueltos.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3 Diseño y desarrollo
7.3.3 Datos finales del diseño y/o desarrollo

Los datos finales del proceso de diseño y/o desarrollo deben ser documentados en un formato que permita la verificación en relación con los datos de partida.

Los datos finales del diseño y/o desarrollo deben:

a) Satisfacer los requisitos de entrada;
b) Proporcionar la información adecuada para las operaciones de elaboración del servicio (ver 7.5);
c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio;
d) Definir las características del producto y/o del servicio esencial, para una utilización segura y correcta.

Los documentos que contienen los datos finales del diseño y/o desarrollo deben ser aprobados antes de su emisión.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las fases adecuadas, se deben realizar revisiones formales y sistemáticas del diseño y desarrollo para:

a) Evaluar la capacidad de satisfacer los requisitos de calidad;
b) Identificar problemas y proponer acciones de seguimiento.

Entre los participantes en el proceso de revisión del diseño, deben incluirse representantes de todas las funciones implicadas en la fase de diseño que se está

revisando. Se deberá registrar el resultado de las revisiones del diseño y/o desarrollo y de las consiguientes acciones de seguimiento (5.5.7).
OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3.5 Verificación del diseño y/o desarrollo

Se deberá planificar y realizar la verificación del diseño y/o desarrollo, para asegurar que los datos finales cumplen con los requisitos de entrada. Se deberá registrar el resultado de la verificación del diseño y/o desarrollo y de las consiguientes acciones de seguimiento (ver 5.5.7).

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño y/o desarrollo deberá ser llevada a cabo con el fin de confirmar que el producto o servicio resultante, sea capaz de cumplir con los requisitos particulares, para una utilización específica prevista del cliente. Cuando sea aplicable, la validación deberá ser completada antes de la entrega o implantación del servicio. Cuando no sea posible desarrollar una validación completa con anterioridad

a la implantación o entrega, se deberá realizar una validación parcial del diseño y/o desarrollo con la máxima extensión práctica.

Se deberán registrar los resultados del validación y de las consiguientes acciones de seguimiento (ver 5.5.7).

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.3.7 Control de los cambio de diseño y desarrollo

Los cambios o modificaciones del diseño y/o desarrollo deben ser identificados, documentados y controlados. Esto incluye la evaluación del efecto de los cambios en los componentes y servicios y/o servicios expedidos. Los cambios deben ser verificados y validados, como adecuados y aprobados antes de su implementación.

Los resultados de la revisión de los cambios y de las consiguientes acciones de seguimiento deben ser registrados (ver 5.5.7)

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula no aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.4. Compras

7.4.1. Control de compras o adquisiciones

La organización deberá controlar sus procesos de compra, para asegurar que el servicio comprado es conforme con los requisitos de la organización. El tipo y extensión de los controles debe depender del efecto que tengan sobre el servicio a elaborar.

La organización debe evaluar y seleccionar los suministradores (proveedores) en función de su capacidad para proporcionar productos y/o servicios conformes con los requisitos de la organización. Deben definirse los criterios para la selección y para evaluación periódica. Los resultados de esas evaluaciones y de las consiguientes acciones de seguimiento deben ser registrados (ver 5.5.7).

7.4.2. Datos para las compras

Los documentos de compra deberán contener información que describa claramente el producto y/o servicio a ser comprado, incluyendo, cuando sea apropiado:

a) Los requisitos para la aprobación o calificación de:
- Servicio
- Procedimientos,
- Procesos,
- Equipo y
- Personal.

b) Requisitos del sistema de gestión de calidad.

La organización debe asegurar la adecuación de los requisitos especificados contenidos en los documentos de compra, antes del lanzamiento de los mismos.

7.4.3. Verificación de los servicios y/o servicios comprados

La organización debe definir e implementar las actividades necesarias, para la verificación de los servicios y/o servicios comprados.

Cuando la organización, su cliente o el representante del cliente, propone llevar a cabo las actividades de verificación en las instalaciones del suministrador, la organización debe especificar en los documentos de compra, las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del servicio.

OBSERVACIONES:

- Se evidenció la existencia de procedimientos para el manejo de compras, tiene relación con las compras públicas.
- Existe evidencia documentada de selección, evaluación y seguimiento de los proveedores a través de las compras públicas.
- Existe evidencia que los documentos de compra contienen información con los requerimientos de la norma.
- Existe evidencia de que los documentos de compra son aprobados por el personal responsable antes de su emisión.
- No se evidenció, documentadamente, las actividades aplicadas por la organización, para la verificación de los productos y/o servicios comprados.

Recomendaciones:

- Definir los criterios de selección, evaluación y control de los proveedores, para cumplir con los requisitos de la norma.
- Mantener disponibles los registros de resultados de las evaluaciones.
- Formalizar, documentadamente, los mecanismos aplicables en el proceso de compras.
- Formalizar, documentadamente, los mecanismos aplicables en la verificación los servicios comprados.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.5. Actividades de producción del servicio y de posventa

7.5.1. Control de las actividades

La organización debe controlar las actividades de producción del servicio y posventa, a través de:

a) Disponibilidad de información que defina las características del servicio,
b) Disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
c) Utilización y mantenimiento de los equipos adecuados, para la realización del servicio y del servicio posventa,
d) Disponibilidad y utilización de equipos de medición,
e) Implementación de actividades de seguimiento,
f) Implementación de los métodos adecuados para la salida, entrega y las actividades aplicables de posventa.

OBSERVACIONES:

- Existe información sobre las características del servicio.
- Existe disponibilidad de instrucciones de trabajo, para realizar ciertas actividades relacionadas con el servicio.
- Existe evidencia de utilización y mantenimiento de equipos adecuados para la realización del servicio, de acuerdo a los requerimientos del ISSPOL.
- No existe evidencia de disponibilidad y utilización de equipos de medición, por lo tanto no aplica.
- Se evidenció que existen actividades de seguimiento, durante la realización del servicio, mas no han sido formalizadas, documentadamente, en el proceso, aunque existen registros de cumplimiento.

Recomendaciones:

- Formalizar, documentadamente, la disponibilidad de las características de los servicios.
- Completar la disponibilidad de las instrucciones de trabajo, en todas las áreas donde se realizan actividades que pueden afectar la calidad del servicio.
- Mantener la disponibilidad de procedimientos en el área de trabajo.
- Formalizar el Programa de Mantenimiento Correctivo y Preventivo, para todos los equipos hardware y software.
- Formalizar, documentadamente, las actividades de seguimiento, durante la realización del servicio.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.5.2. Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el servicio y los medios adecuados, durante las etapas de producción y posventa.

La organización debe identificar el estado del servicio, en relación a los requisitos de medida y supervisión.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del servicio (5.5.7).

OBSERVACIÓN:

- Existe evidencia de que se aplican mecanismos para la identificación y trazabilidad de los servicios, a través del proceso recepción y despacho de documentos.

Recomendaciones:

- Formalizar, documentadamente, el mecanismo aplicado para satisfacer el requerimiento de la norma.
- Considerar la posibilidad de identificar el servicio a lo largo de los procesos, a través de un sistema de control de documentos.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.5.3. Bienes del cliente

La organización deberá mostrar especial cuidado hacia los bienes del cliente, mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo usados por la organización. La organización debe asegurar la identificación, seguimiento, almacenaje y conservación de los bienes del cliente, suministrados para su utilización o incorporación. Cualquier bien del cliente que se pierda, dañe o sea encontrado inadecuado para el uso deberá ser registrado e informado al cliente.

NOTA: Los bienes del cliente pueden incluir la propiedad intelectual, como por ejemplo: la información confidencial suministrada.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL en lo que se refiere a la documentación entregada por el usuario.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.5.4. Preservación del producto y/o servicio

La organización debe preservar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente durante los procesos internos y la expedición final para el destino previsto. Esto debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Esto aplica también para las partes y componentes del servicio.

7.5.5. Validación de los procesos

La organización debe identificar cualquier proceso de realización del servicio, cuyo resultado no puede ser verificado por la posterior supervisión, o medida. Esto incluye cualquier proceso cuyas deficiencias durante su fabricación solamente pueden aparecer después de que el servicio esté en uso o el servicio haya sido proporcionado. Estos procesos deberán ser validados para demostrar su habilidad para alcanzar los resultados planeados.

La organización debe definir las disposiciones para la validación incluyendo en la medida que sea aplicable:

a) Calificación de procesos;
b) Calificación de equipos y personal;
a) Uso de metodologías y procedimientos definidos;
b) Revalidación,

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que esta cláusula aplica al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL en lo referente a los archivos.

Recomendación:

- Mejorar la administración, almacenamiento y protección de los archivos.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento

La organización debe identificar las mediciones que debe realizar y los equipos de medición y supervisión (monitoreo), necesarios para asegurar la conformidad del servicio, respecto a requerimientos especificados.

Los equipos de medida y supervisión deben ser utilizados y controlados de forma que se asegure que la capacidad de medida es coherente con los requisitos de medida.

Cuando sea aplicable, los equipos de medición y supervisión deberán:

a) Calibrarse y ajustarse a intervalos especificados o antes de su utilización, contra patrones trazables según normas nacionales o internacionales. Cuando no existan tales patrones, se registrarán las bases utilizadas para la calibración.
b) Protegerse de ajustes que pudieran invalidar la calibración.
c) Proporcionar los métodos de manipulación, mantenimiento, preservación y almacenamiento que proteja a los equipos de daños y deterioros.
d) Evaluar la validez de los resultados de ensayos previos, cuando el equipo se encuentre fuera de calibración y tomar las medidas adecuadas.

OBSERVACIÓN:

- Se evidenció que estas cláusulas no aplican al Sistema de Gestión del Calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL, no disponen de equipos de medición para la realización del servicio

Recomendación:

- En el caso de que al futuro se incorpore algún equipo de medición tangible para la realización del servicio, es necesario que periódicamente se calibren y se demuestre la conformidad del equipo.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

8. Medida, análisis y mejoramiento
8.1. Planificación

La organización debe definir, planificar e implementar las actividades de medida y supervisión, necesarias para asegurar la conformidad y alcanzar el mejoramiento. Esto debe incluir la identificación de la necesidad y el uso de metodologías aplicables, incluyendo técnicas estadísticas.

8.2. Medida y supervisión
8.2.1. Satisfacción del cliente

La organización debe supervisar la información de la satisfacción y/o insatisfacción del cliente, como una medida del funcionamiento del Sistema de gestión de Calidad. Deben definirse los métodos para obtener y utilizar esa información.

OBSERVACIONES:

- No se evidenció que se haya definido, documentadamente, la planificación e implantación de actividades de medida y supervisión, necesarias para asegurar la conformidad con los requisitos especificados y alcanzar el mejoramiento.
- No se evidenció la identificación de necesidades y uso de metodologías aplicables, incluyendo técnicas estadísticas.

- No se evidenció, documentadamente, los métodos utilizados, para obtener el grado de satisfacción del cliente.

Recomendaciones:

- Documentar la planificación e implantación de actividades de medida y supervisión, para satisfacer los requisitos de la norma de referencia.
- Identificar la necesidad y el uso de metodologías aplicables, incluyendo técnicas estadísticas.
- Documentar los métodos aplicados para obtener y utilizar la información de satisfacción del cliente y cumplir los requisitos de la norma.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

8.2.2. Auditoria interna

La organización debe realizar periódicamente auditorías internas para determinar si el sistema de gestión del calidad,

a) Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional
b) Ha sido eficazmente implantado y mantenido

La organización debe planificar el programa de auditorías, teniendo en cuenta la situación y la importancia de las actividades y de las áreas que serán auditadas, así como los resultados de las auditorias anteriores. El alcance de la auditoria, su frecuencia y metodologías deben ser definidos.

Las auditorias deben ser realizadas por personal distinto del que realiza el trabajo que va a ser auditado.

Un procedimiento de auditorías debe incorporar las responsabilidades y los requisitos para realizar las auditorias, asegurando su independencia, registrando los resultados e informando a la dirección.

La Dirección General debe tomar a tiempo las acciones correctoras de las deficiencias encontradas en la auditoria.

Las acciones de seguimiento deben incluir la verificación de la implantación de la acción correctiva y el reporte de los resultados de tal verificación.

OBSERVACIÓN:

- No se evidenció que se hayan realizado auditorías internas para evaluar el sistema de gestión de calidad.

Recomendación:

- Desarrollar un procedimiento, documentado, que permita satisfacer los requisitos de la norma de referencia.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

8.2.3. Medida y supervisión de Procesos

La organización debe aplicar los métodos adecuados para medir y supervisar aquellos procesos de elaboración (realización del servicio), necesarios para cumplir con los

requisitos del cliente. Estos métodos deben confirmar la capacidad continua de cada proceso, para satisfacer el objetivo propuesto.

8.2.4. Medida y supervisión del Servicio

La organización debe medir y supervisar las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del servicio. Estas actividades se deben llevar a cabo en las etapas apropiadas de los procesos de realización del servicio.

Se debe registrar la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la autoridad responsable de poner en circulación el servicio y/o servicio. (Ver 5.5.7.)

La entrega del servicio no podrá ser realizada hasta que todas las actividades de medida y supervisión hayan sido satisfactoriamente cumplidas, a menos que el cliente haya aprobado de otro modo.

OBSERVACIONES:

- No se evidenció, documentadamente, la aplicación de métodos adecuados para medir y supervisar los procesos de realización del servicio, necesarios para cumplir con los requisitos del cliente.
- No existe evidencia de mecanismos de medición y supervisión (indicadores de procesos) y de características del servicio, para verificar que cumple con los requisitos establecidos.

Recomendaciones:

- Establecer e implementar, documentadamente, los mecanismos que permitan satisfacer con los requisitos de la norma.

- Formalizar, documentadamente, los mecanismos utilizados y registrar su cumplimiento.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

8.3. Control de no conformidades

La organización debe asegurar que el servicio que no es conforme con los requisitos es identificado y controlado para prevenir su utilización o expedición no intencionada. Estas actividades deben ser definidas en un procedimiento documentado.

El producto y/o servicio no conforme debe ser segregado y vuelto a ser verificado, después de su corrección.

Cuando se detecte un servicio no conforme después de la entrega o haya comenzado a utilizarse, la organización debe tomar las acciones apropiadas, en relación a las consecuencias de la no conformidad.

Es requerido que la rectificación propuesta del servicio no conforme sea reportada para lograr la concesión del cliente, del usuario final, del organismo regulador u otro organismo relacionado.

OBSERVACIONES:

- No se evidenciaron procedimientos, documentados, referentes al control de no conformidades.
- Existe evidencia de mecanismos de control a los servicios no conformes para prevenir su utilización no intencionada.

Recomendación:

- Formalizar, documentadamente, los mecanismos utilizados, incluyendo los requerimientos de la norma de referencia.

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

8.4. Análisis de los datos

La organización debe recolectar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar dónde pueden realizarse las mejoras. Se incluirán los datos generados por las actividades de medición y supervisión y por otras fuentes significativas.

La organización debe analizar estos datos para proporcionar información sobre:

a) Satisfacción y/o insatisfacción del cliente;
b) Conformidad con los requisitos del cliente;
c) Características de los procesos, servicios y sus tendencias
d) Suministradores

OBSERVACIONES:

- No se evidenció, documentadamente, la recolección y análisis de los datos apropiados, para determinara la adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.
- No se evidenció la utilización de mecanismos, para análisis de datos, sin embargo no están documentados adecuadamente.

Recomendación:

- Documentar, adecuadamente, los mecanismos que se utilizarán para analizar los datos y satisfacer los requerimientos de los clientes

LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE:

8.5. Mejora

8.5.1. Planificación del mejora continua

La organización debe planificar y gestionar los procesos necesarios, para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La Organización debe facilitar el mejoramiento continuo, mediante la utilización de la política de calidad, objetivos, resultado de las auditorias, análisis de los datos, acciones correctoras y preventivas y revisión por la Dirección.

8.5.2. Acciones correctivas

La organización debe disponer de un procedimiento documentado para las acciones correctivas que eliminen las causas de las no conformidades, para prevenir la recurrencia. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la magnitud y el impacto de los problemas encontrados.

El procedimiento debe incluir:

a) Identificación de las no conformidades (incluidas las reclamaciones de los clientes),
b) Determinación del causa de las no conformidades,
c) Evaluación del necesidad de acciones que aseguren que la no conformidad no vuelva a ocurrir,

d) Determinar e implementar la acción correctiva necesaria,
e) Registrar los resultados de las acciones tomadas,
f) Revisar la acción correctiva tomada.

8.5.3. Acciones preventivas

La organización debe disponer de un procedimiento documentado para las acciones preventivas, que eliminan las causas potenciales de no conformidades y prevean su ocurrencia.
Las acciones preventivas serán apropiadas con la magnitud y el impacto de los problemas encontrados.
El procedimiento documentado para acciones preventivas debe definir requerimientos para:

a) Identificación de las no conformidades potenciales y sus causas;
b) Determinar y asegurar la implantación del acción preventiva necesaria;
c) Registro de los resultados de las acciones tomadas;
d) Revisión de las acciones preventivas tomadas.

OBSERVACIONES:

- No se evidenciaron procedimientos relacionados con la planificación de la mejora continua.
- No se evidenció la existencia de un procedimiento documentado, para acciones correctivas.
- No se evidenció la existencia de un procedimiento documentado, para acciones preventivas.

Recomendaciones:

- Documentar adecuadamente la planificación y gestión de los procesos necesarios para la mejora continua, con la finalidad de satisfacer los requisitos de la norma de referencia.
- Elaborar procedimientos, documentados, que permitan satisfacer los requerimientos de la norma.

El Modelo Operativo para la ejecución de la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL. Se enfoca en cumplir cada uno de los requisitos descritos en la Norma ISO 9001:2008, esta herramienta permitirá mejorar su eficiencia, en resumen es un esfuerzo de mediano plazo que se reflejará en la mejora en la atención y servicios a los afiliados, adoptando un nuevo esquema de trabajo lo cual es atractivo para los empleados y directivos del ISSPOL.

Dentro de la operatividad para la ejecución de la propuesta, la capacitación permitirá entender un amplio espectro de ideas y de lenguaje que debe aprender el ISSPOL desde la dirección hasta el último funcionario. Hay que entender e inducir en la cultura de la empresa el significado de términos típicos que utiliza la norma ISO 9001:2008.

Una vez que la organización comience a hablar el mismo idioma, "el idioma de la calidad" se debe implementar la gestión, documentándose los seis procedimientos obligatorios establecidos por la norma ISO 9001:2008 y los registros que sean obligatorios que también son puntualizados, de esta forma se podrán gestionar y medir cuando se efectúen las mejoras.

En la gestión se incluye la auditoria periódica al sistema de calidad, el seguimiento de la medición, , la verificación de las actividades de seguimiento y medición del producto, y el manejo de las No Conformidades, definidas como aquellos incumplimientos de los definidos en el sistema de gestión de calidad.

Con estos antecedentes el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, desarrolla y da cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008, para el diseño de su Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento de Prestaciones de la siguiente forma:

SECCION 0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

0.1 GENERALIDADES

Este Manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** y demuestra su capacidad para suministrar de forma coherente servicios que cumplen con los requisitos del usuario (cliente) y los legales / reglamentarios del país.

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es el siguiente:

"servicios a los afiliados, asegurados y derechohabientes en la concesión de prestaciones y servicios sociales".

Además, proporciona las guías para alcanzar la satisfacción del usuario mediante la eficaz aplicación del sistema, incluyendo la prevención de las no conformidades y los procesos de mejora continua.

0.2 EXCLUSIONES PERMITIDAS

Debido a la naturaleza de los servicios y al alcance del sistema, quedan excluidos del Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008:

7.3 Diseño y Desarrollo

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha excluido esta cláusula de su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que por el tipo de servicio no aplica el concepto de diseño, debido a que los servicios son predeterminados en el sector público y están sujetos a lineamientos y

recomendaciones de la Comandancia General de Policía y del Ministerio de Gobierno del Ecuador.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, no utiliza equipos y dispositivos de medición en la ejecución y desarrollo de sus actividades.

SECCION 1. NORMAS DE REFERENCIA

Las normas que a continuación se mencionan, contienen disposiciones que constituyen referencias de este Manual de Calidad.

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.
- NTE INEN-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9004:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

SECCIÓN 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este Manual, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario, además de los que a continuación se refieren y que se relacionan con la operación propia del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL

- **Usuario (cliente):** Organización o persona que recibe un servicio, ejemplo: consumidor, usuario final, beneficiario y adquisición.
- **Entradas: El** enfoque basado en procesos asegura que los elementos de entrada se definan y registren con el fin de proporcionar una base para la formulación de requisitos que puedan utilizarse para la verificación y validación de los resultados.
- **Salidas:** Son el producto de la transformación de los elementos de entrada en el proceso
- **Controles:** Son verificadores de los resultados, los mismos que deben registrarse y evaluarse
- **Recursos:** Son elementos esenciales tanto para la implementación de estrategias como para el logro de los objetivos y resultados. Los recursos pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, aliados de negocios, recursos naturales, económicos.
- **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

SECCIÓN 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua de su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, con base en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, identifica y define la secuencia e interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; En el primer diagrama se establece el **SISTEMA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** éste se explota en niveles o diagramas, que conforman sus **PROCESOS.** La explosión de cada uno de estos procesos. El modelo reconoce la importancia del usuario (cliente) en la definición de los requisitos de entrada, los mismos que, con su cumplimiento, darán como resultado la conformidad del servicio.

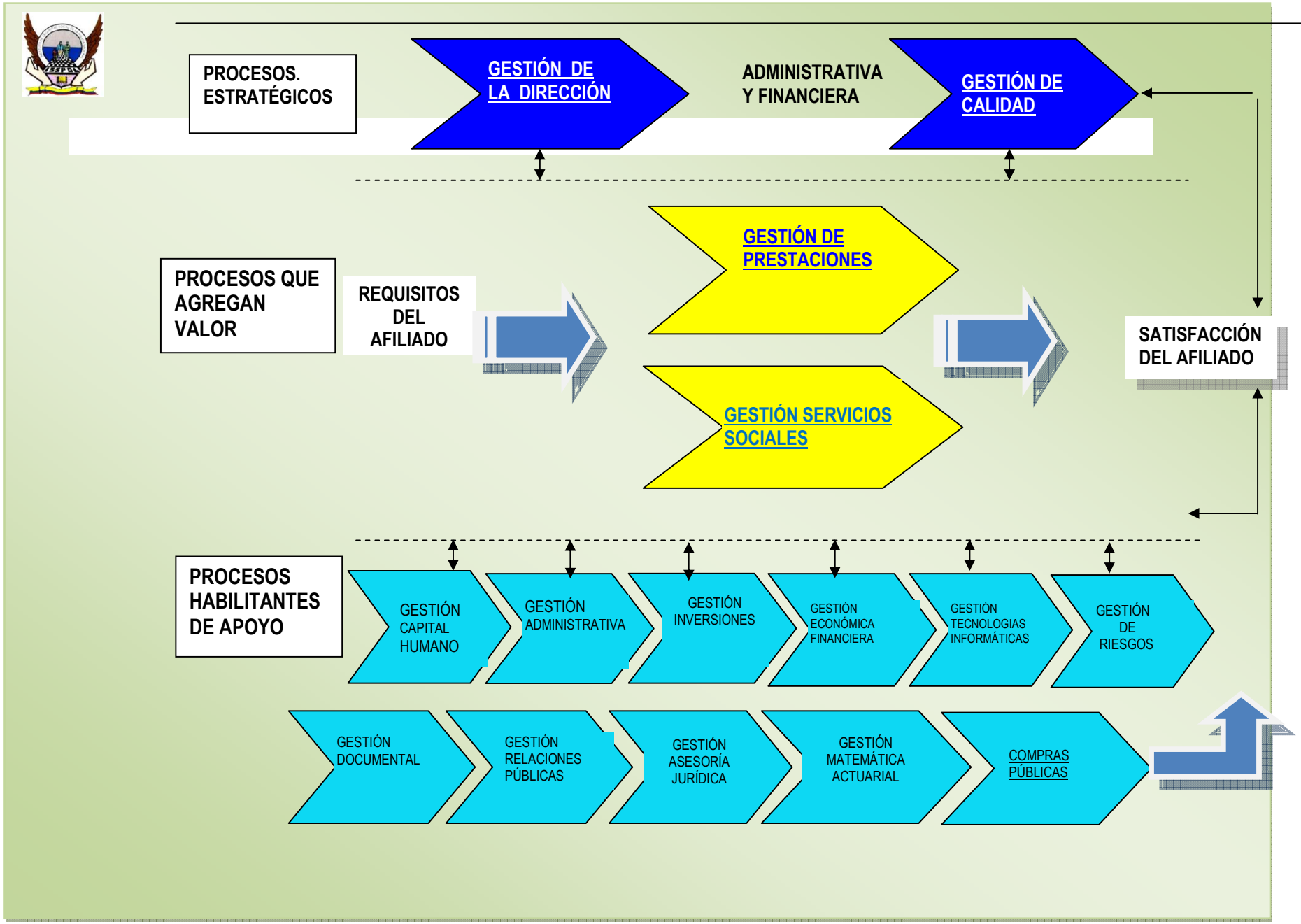
A través de los diagramas mencionados, se identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** que incluyen la determinación de recursos y controles en su aplicación a través de la organización.

Para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces se utilizan los indicadores que se presentan en cada proceso.

Cuando EL **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**, opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del servicio, asegurará el control de esos procesos.

INTERACCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Interacción basada en la composición: En este gráfico se define la **interacción** de los procesos del sistema de gestión de la calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, basada en la composición, esto es una explosión desde el nivel superior Sistema, procesos, subprocesos hasta llegar a nivel de actividades.


PROCESOS. ESTRATÉGICOS
GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESOS QUE AGREGAN VALOR
REQUISITOS DEL AFILIADO
GESTIÓN DE PRESTACIONES
GESTIÓN SERVICIOS SOCIALES
SATISFACCIÓN DEL AFILIADO
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO
GESTIÓN CAPITAL HUMANO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
GESTIÓN INVERSIONES
GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA
GESTIÓN TECNOLOGIAS INFORMÁTICAS
GESTIÓN DE RIESGOS
GESTIÓN DOCUMENTAL
GESTIÓN RELACIONES PÚBLICAS
GESTIÓN ASESORÍA JURÍDICA
GESTIÓN MATEMÁTICA ACTUARIAL
COMPRAS PÚBLICAS

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar la operación eficaz y la supervisión de los procesos a través de la definición de su distribución que se realiza en la **Lista Maestra de Documentos y Registros**, y las directrices de control de documentos emitidas en el **Documento Manejo de Documentos y Registros**

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye la **Política de Calidad**, Manual de Calidad, **Manual de Procesos Manual de Actividades y Responsabilidades Basado en Competencias** los documentos exigidos por la Norma ISO 9001, Documentos, instructivos y registros incluidos en la **Lista Maestra de Documentos y Registros** y **Lista de Documentos Externos.**

4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad

El Manual de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** Expresa su compromiso en materia de Calidad. En él se describen las disposiciones generales tomadas para obtener y asegurar la calidad del servicio, así como la prevención de no conformidades y la aplicación de las acciones para evitar su recurrencia.

En el Manual de Gestión de la Calidad se presenta además, la Política de Calidad así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, todo ello conforme se establece en la norma ISO 9001:2008.

4.2.3 Control de los documentos

Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene la **Lista Maestra de Documentos y Registros**, donde se incluyen todos los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2008 para el control de la documentación. Las directrices que controlan la elaboración de esta Lista Maestra de Documentos se detallan en el **Documento Manejo de Documentos y Registros.**

4.2.4 Control de los registros

Los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad son controlados. Estos registros son mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se establece una **Lista Maestra de Documento y Registros** para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y eliminación de los registros. Las directrices que controlan la elaboración de los documentos del S.G.C. y de esta Lista Maestra de Documentos y Registros se detallan en el **Documento Manejo de Documentos y Registros.**

SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso de la Dirección

El ISSPOL demuestra su compromiso comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del usuario (cliente) y los legales / reglamentarios; estableciendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, realizando las Revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

5.2 Enfoque al Usuario (cliente)

La Dirección General del ISSPOL asegura que se han identificado las necesidades y expectativas de los usuarios (clientes), las que se han convertido en requisitos y que se cumplen en su totalidad para alcanzar la satisfacción del usuario (cliente).

5.3 Política de Calidad

La Alta Dirección, a través de su Comité de Calidad ha definido su Política de Calidad de la siguiente manera:

POLITICA DE CALIDAD

Conceder prestaciones y servicios de calidad, mediante mejoras continuas de nuestros procesos, realizado por el capital humano competente y capacitado; enmarcado en los principios de solidaridad, universalidad, cooperación, equidad e integralidad; con solvencia económica y desarrollo tecnológico, en estricto cumplimiento de normas y procedimientos de la Seguridad Social de la Policía Nacional, que permitan atender los derechos de los afiliados, asegurados y derechohabientes; manteniendo una efectiva comunicación y el compromiso social de elevar la calidad de vida del colectivo policial.

Esta política es revisada periódicamente para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Para establecer los Objetivos se toma como referencias las siguientes fuentes: la Planificación Estratégica del ISSPOL**,** la evaluación del comportamiento de servicios y procesos, nuevas necesidades del mercado y oportunidades de mejora.

Los objetivos previstos por el **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** están detallados en el documento **Objetivos e Indicadores**

- Aplicar procesos de sostenibilidad y sustentabilidad financiera de las prestaciones y servicios que otorga el instituto.

- Optimizar los procesos de gestión de calidad en la administración del ISSPOL.

- Potenciar el desarrollo del capital humano del instituto.

- Integrar los procesos agregadores de valor “prestaciones y servicios sociales” para satisfacer y elevar la calidad de vida del colectivo policial.

- Desarrollar un adecuado clima organizacional que permita entregar servicios de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL asegura que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se efectúa de acuerdo a lo definido en el numeral 4.1 de este Manual.

Esta planificación asegura que los cambios se realizan de una forma controlada y que durante el cambio se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del **Plan de Calidad**, la Planificación de la Mejora Continua y de la Revisión al Sistema por parte de la Dirección, numeral 5.6 de este Manual.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Para una eficaz administración del Sistema de Gestión de la Calidad la **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** incluye los siguientes elementos:

- Definición de responsabilidad y autoridad.
- Definición del Representante de la Dirección.
- El flujo de la comunicación interna.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** define y comunica las interrelaciones del personal dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridades, con el fin de facilitar una gestión de la calidad eficaz mediante el **Organigrama Funcional.**

La Dirección General emite el nombramiento mediante el cual designa a su Representante, para que, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

a. Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad están establecidos y mantenidos.
b. Informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
c. Promover el conocimiento de los requisitos del usuario (cliente) a través de la organización.

5.5.2 Comunicación Interna

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL asegura que hay una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia mediante la emisión del **Plan de Comunicación,** el análisis de las tendencias sobre los indicadores de los procesos estratégicos e incluso el modelo, control y evaluación de objetivos

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

Por medio del formato **Revisión por la Dirección**, el **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** revisa, a intervalos planificados mínimo una vez por año, el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión evalúa la necesidad de cambios en la organización del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

5.6.2 Entradas de la Revisión

La revisión por la Dirección incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

a. Los resultados de las auditorias
b. Retroalimentación del usuario (cliente)
c. Funcionamiento de los procesos y conformidad de servicio
d. Situación de las acciones correctivas y preventivas
e. Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del Sistema
f. Cambios que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad.
g. Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultado de la Revisión

El resultado de la Revisión por la Dirección incluye acciones en relación con la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio con relación a los requerimientos del usuario (cliente) y la necesidad de recursos.

Los resultados de la revisión por la Dirección son registrados en el formato **Revisión Dirección**. En este, se provee información suficiente para permitir seguimiento de las distintas revisiones de la Dirección, de tal forma que asegure su continuidad y agregue valor a la organización.

SECCIÓN 6 GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 **Provisión de recursos**

La INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, a través de su Dirección asegura la provisión de recursos esenciales para la implantación de la estrategia y mejora continua. Los recursos provistos son para la operación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y satisfacción de los usuarios (cliente). Los recursos asignados son el recurso humano, infraestructura, y recursos financieros. Tanto el personal como la infraestructura necesaria, los recursos financieros se asignan de acuerdo al establecimiento del Presupuesto Financiero del ISSPOL y a su autogestión.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal con responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra identificado en el Organigrama que es parte integrante de este manual. Para este personal se ha elaborado los respectivos Perfiles de Cargo, en los que constan las competencias generales en función de la educación, entrenamiento, destrezas y experiencia Manual de Actividades y Responsabilidades Basado en Competencias. Además se cuenta con los siguientes instructivos que apoyan la gestión del Recurso Humano: Instructivo Selección de Personal, Instructivo Inducción a la Organización al Personal Nuevo, Instructivo Capacitación y el Instructivo Evaluación del Desempeño.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, con el objeto de mejorar la formación que satisfaga las necesidades de capacitación del personal identificado en el Organigrama, una vez por año, se realiza la determinación de las necesidades de formación y entrenamiento, en función de esta información se realiza el **Plan de Formación y Entrenamiento** y finalmente en el documento Evaluación del Impacto de la Capacitación, se evalúa la eficacia de la capacitación recibida.

6.3 Infraestructura

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha identificado la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad del servicio, esta se encuentra en el Listado de equipos.

Además se cuenta con un Programa de Mantenimiento de Equipos.

6.4 **Ambiente de trabajo**

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, por la naturaleza de sus servicios y procesos, ha definido la gestión del ambiente de trabajo, tanto de los recursos humanos como físicos, a través de la encuesta ambiente laboral El mantener y gestionar un formato de evaluación, ejerce una influencia positiva sobre el personal y los motiva hacia un mayor compromiso con el cumplimiento de los requisitos del servicio y por lo tanto con su conformidad.

SECCIÓN 7. REALIZACION DEL SERVICIO

7.1 Planificación de los procesos de realización del servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, realiza las actividades principales de conceder prestaciones y servicios sociales, los mismos que son consecuencia del cumplimiento y ejecución de los procesos descritos en este Manual, tal como lo indica la secuencia e interacción de cada proceso, así como sus controles y la provisión de recursos.

La Administración del Sistema de Gestión de Calidad, es fruto de la planificación de los procesos de realización del servicio a los usuarios. Los registros necesarios para evidenciar la conformidad de los procesos y servicio resultante, se encuentran en la **Lista Maestra de Documentos y Registros** y cuya generación y administración está definida en el **Documento Manejo de Documentos y Registros.**

7.2 Procesos relacionados con los usuarios (clientes)

7.2.1 Determinación de los requisitos de los usuarios (clientes)

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha identificado los requisitos del usuario (cliente), los mismos que se encuentran en recepción de documentos.

En este documento se incluyen, tanto los requisitos del servicio especificados por el usuario (cliente), como aquellos no especificados pero necesarios para la utilización y las obligaciones relativas al servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio

Por el tipo de servicio, los usuarios (clientes) de **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** ha estructurado un flujo de trabajo a través de recepción, donde se canaliza los diferentes servicios, aquí están definidos los requisitos del usuario.

7.2.3 Comunicación con el usuario (cliente)

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha definido las disposiciones para la comunicación con los usuarios (cliente) en relación con la información del servicio, las mismas que se encuentran en la página web www.isspol.gob.ec

Adicionalmente los usuarios (clientes) están en capacidad de interactuar con el proceso de comunicaciones e información para realizar consultas, en lo referente a sus diferentes inquietudes y seguimiento de nuestro servicio.

7.3 Diseño y desarrollo

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha excluido esta cláusula de su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que por el tipo de servicio no aplica el concepto de diseño.

7.4 Adquisiciones

7.4.1Proceso de adquisiciones de bienes y servicios

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, controla sus procesos de adquisición a través de la verificación del cumplimiento de

las especificaciones de los bienes y/o servicios conforme la Ley de Contratación Pública, Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Contratación Pública y todo lo relaciona al portal de compras públicas

Los proveedores de estos bienes y/o servicios son seleccionados por el INCOP, estos son evaluados y están registrados en la **Calificación de Proveedores**.

7.4.2 Datos para las adquisiciones

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, elabora sus documentos de adquisición de los productos y/o servicios que afectan a la calidad, describiendo claramente sus características, estos datos son coherentes con los que se han determinado y se determinan requisitos para su aprobación.

7.4.3 Verificación de los productos y servicios adquiridos

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, basada en las características especificadas en el punto 7.4.1. y en el impacto en la calidad, ha implantado actividades de verificación y aprobación de los bienes y servicios adquiridos con directrices definidas en la **Recepción y Verificación de adquisiciones**. En el caso de requerirse, la verificación se la hace en el local del proveedor.

7.5 Prestación del servicio.

7.5.2 Control de la prestación del servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, controla su servicio a través de:

a. La disponibilidad de información que define las características del servicio, esto es la Lista de requisitos del servicio LM-02, el Manual de Calidad, Instructivos y registros asociados, de acuerdo con lo dispuesto en la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01.

b. La implantación de actividades de supervisión a través de los Controles y Revisiones.

7.5.3 Validación de los procesos de prestación del servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha establecido los procesos correspondientes para validar los diferentes servicios de instructivos y personal capacitado.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, identifica el servicio a través del Sistema de control de documentos, de tal manera que se pueda realizar la identificación y trazabilidad del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Las directrices de trazabilidad se desarrollan en el Instructivo **Recepción de Documentos.**

7.5.4 Propiedad del usuario (cliente)

La INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, considera propiedad del cliente todos los documentos presentados en Recepción para trámites correspondientes a los servicios prestados.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL., preserva la conformidad del servicio con los requisitos del usuario (cliente) durante los procesos internos, estableciendo los controles inclusive para la expedición final de documentos y archivo**.**

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Debido a la naturaleza del servicio no aplica esta cláusula.

SECCIÓN 8. MEDIDA, ANALISIS Y MEJORAMIENTO

8.1 Generalidades

La INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha definido e implantado las actividades de control, en las que se involucra a la medida y supervisión, necesarias para asegurar la conformidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el Manual de mejora continua.

La planificación de actividades para alcanzar el mejoramiento está basada en la aplicación de técnicas adecuadas en los puntos del proceso que afectan a la calidad y por tanto a la conformidad del servicio.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario (cliente)

La medición de la satisfacción del usuario (cliente), es el indicador que utiliza el INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, como una medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La medición de satisfacción del usuario (cliente) se detalla en el Instructivo Satisfacción del Usuario (cliente).

8.2.2 Auditoría interna

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL , ha elaborado un modelo para la realización mínimo una vez por año, de auditorías internas que busca determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, y que ha sido eficazmente implantado y mantenido. Las directrices de este modelo se encuentran definidas en el **Documento para Auditorías Internas.**

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los datos del proceso que aseguren la conformidad de los requisitos del servicio se utilizan para la medida y supervisión de procesos, ésta se realiza usando indicadores de gestión.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La medida y supervisión del servicio se realiza en todas sus etapas del Sistema de Gestión de la Calidad. El Jefe de Planeamiento es el responsable del seguimiento y control del servicio**.**

8.3 Control del servicio no conforme

La conformidad del servicio en el **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** está ligada a la Política de la Calidad y a la Lista de requisitos del servicio. Por tanto la conformidad del servicio está dada por el cumplimiento de las expectativas, obtenidos de los usuario (cliente) a través de esta lista. Los servicios no conformes serán por tanto aquellos que no cumplan las expectativas. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de servicios no conformes se detallan en el **Documento de Producto (Servicio) No Conforme.**

8.4 Análisis de datos

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha determinado los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Documento Manejo de Documentos y Registros así como en la Lista Maestra de Documentos y Registros. En estos documentos y registros se establece información sobre: satisfacción del usuario (cliente), conformidad con los requisitos del servicio,

las características y tendencias de los procesos y de los servicios, las oportunidades para llevar acciones preventivas e información relativa a los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha establecido su Sistema de Gestión de la Calidad como un modelo que le permita formalizar los procesos de mejora continua.

La organización ha seleccionado herramientas de la calidad para el Mejoramiento Continuo, su aplicación se lo ha descrito mediante el **Manual de Mejora Continua** esta ideología adoptada por la organización ha sido localizada y apropiada en la organización.

8.5.2 Acción correctiva

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha elaborado un modelo para la realización de acciones correctivas, el mismo que busca eliminar las causas de las no conformidades para prevenir su recurrencia.

8.5.3 Acción preventiva

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha elaborado un modelo para la realización de acciones preventivas, con el que se busca eliminar las causas potenciales de las no conformidades y prever su ocurrencia. Las directrices de este modelo se encuentran definidas en el **Documento Acciones Correctivas y Preventivas.**

PERSPECTIVA Y/O EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE LA PROPUESTA

La correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, en el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social ISSPOL., permite obtener un impacto benéfico en la cultura organizacional, servicio social y rendimientos económicos del Instituto, un análisis costo / beneficio puede ser una guía para tomar una buena decisión ya que los importes que brinda el análisis tanto en costos como ingresos proyectados indican la factibilidad del proyecto. Existen otros puntos que deben ser tomados en cuenta, ejemplo, las obligaciones legales y la satisfacción del cliente.

Siendo el “cliente” la razón de ser del Instituto, y su satisfacción el objetivo primordial de la Organización, la aplicación e implementación de un sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Prestaciones, permitirá fidelizar las relaciones del afiliado con el ISSPOL, con lo cual la brecha que existe actualmente por el no uso de los servicios que brinda la institución se cierre y los interés que pueden generarse por concepto de préstamos de estos afiliados, se conviertan en uno de los principales ingresos que el Instituto disponga para sus proyectos de inversión y servicio social en beneficio de la comunidad Policial.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Prestaciones del ISSPOL, y su funcionamiento en cada una de las fases que el proyecto demanda, permitirá que las demás áreas de la organización sean integradas a fin de obtener un sistema completo de Calidad en el Instituto y en la Policía Nacional, lo que permitirá desarrollar un proyecto de gobierno global que requiere la participación de todos los miembros de la Policía. Por lo tanto, es necesario obtener una "**organización de calidad**" que concuerde y se articule con los objetivos que los organismos de control demandan.

MATERIALES DE REFERENCIA

GLOSARIO DE TERMINOS

Para el desarrollo de la investigación definirán los conceptos que se emplearan con mayor frecuencia y sobre los cuales se apoyara el progreso de cada una de las fases del conocimiento práctico dentro del presente trabajo.

ISSPOL
Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional.

LA SEGURIDAD SOCIAL

Es el instrumento jurídico y económico que establece el Estado para abolir la necesidad y garantizar a todo ciudadano el ingreso para vivir y a la salud, a través del reparto equitativo de la renta nacional y por medio de prestaciones del Seguro Social, al que contribuyen los patrones, los trabajadores y el Estado, o alguno de ellos como subsidios, pensiones y atención facultativa y de servicios sociales, que otorgan de los impuestos de las dependencias de aquel, quedando amparados contra los riesgos profesionales y sociales, principalmente de las contingencias de la falta o insuficiencia de ganancia para el sostenimiento de él y de su familia.

ISO
Organización Internacional de Normalización

CERTIFICACION ISO

El concepto clave definido por la ISO 9001 y la 9002 es la noción de "garantía de la calidad". La definición internacional oficial de garantía de la calidad, de conformidad con la ISO 8402, es la siguiente: "Todas las actividades planificadas y sistemáticas aplicadas dentro del sistema de la calidad y manifiestamente necesarias para inspirar la confianza adecuada en que una organización cumplirá los requisitos de la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. Éstos son normas comúnmente aceptadas para el diseño, e implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad acreditada. Los modelos normativos son pues herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización.

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Es el proceso de identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de una organización.

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Intenciones globales y orientadas de una organización relativa a la calidad tal, como se expresan formalmente por la alta dirección.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad. Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

MANUAL DE LA CALIDAD

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización, donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad expone además la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con los manuales de procedimientos o de instrucciones

CONTROL DE LA CALIDAD

Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Es un sistema que convierte datos procedentes del exterior o del interior de la organización en información para comunicar esta en forma apropiada a todos los niveles, facilita la toma de decisiones y apoya los procesos de planeación, dirección y control de actividades.

SUBPROCESO:

Es la mínima agrupación de actividades que generan valor, son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso, Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

REGISTRO

Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

INSTRUCTIVO:

Documento que define la descripción estructurada de las actividades que deben ejecutase para cumplir con un proceso o subproceso y alcanzar un resultado esperado.

TAREA

Fase de trabajo concreto tiene un principio y un final bien determinados, un tiempo concreto de realización, un número preciso de operaciones, un método concreto de realización, supone, el uso de máquinas, instrumentos y herramientas para su ejecución

PROCEDIMIENTO

Conjunto o sucesión de actividades que están vinculadas y cronológicamente dispuestas, con el fin de indicar la forma de hacer algo; incluyendo el qué, cómo y a quién le corresponde el desarrollo de la actividad.

MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario.

En el caso de empresas, los sistemas de gestión de calidad, normas ISO y sistemas de evaluación ambiental, se utilizan para conseguir calidad total.

INDICADORES DE GESTION

Se definen como el conjunto de datos obtenidos durante la ejecución del proceso, y referidos a ésta, que permiten conocer el comportamiento del mismo y, por tanto, predecir su comportamiento futuro en circunstancias similares

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

BIBLIOGRAFÍA.

HERRERA Luis, MEDINA Arnaldo, NARANJO Galo, Tutoría de la Investigación Científica, ISBN 9978-981-25-X

JEAN Jacques Lambin, Marketing Estratégico, Tercera Edición, ISBN 84-481-1611-9 MC Graw Hill

KOONTZ Harold, HEINZ Weihrich, Elementos de la Administración, ISBN 0-0-35605-X,

LAWRENCE Gitman, Principios de la administración Financiera, Pearson Educaction, ISBN 0-201-78480-7, décima edición.

HARRINGTON James, Mejoramiento de los procesos de la empresa, ISBN 15BN958-600-168-7, MC Graw Hill.

LASCANO Juan, Taller de Tesis MBA 12, Universidad Israel

ALVAREZ Freddy, Estadística Aplicada MBA 12, Universidad Israel

Norma Internacional. Traducción certificada. ISO 2008. ICONTEC.2008

www.gestiopolis.com

www.isspol.gob.ec

www.revistacertificacion.cl

ANEXOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

ENCUESTA

Por favor sírvase llenar la siguiente encuesta sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente de forma Académica.

Datos referenciales:

1.- ¿Ha hecho uso de los servicios que el Departamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL, brinda?

SI____

2.- ¿ Que tipo de prestamos o servicios solicito ?

_____ Prestamos Hipotecarios
_____ Prestamos Quirografarios
_____ Otros

3.- ¿ La atención recibida por parte del personal del ISSPOL fue?

_____ Mala
_____ Regular
_____ Buena
_____ Excelente

4.- ¿ El tiempo de duración de su tramite lo considera ?

_____ Normal
_____ Lento
_____ Rápido

5.- ¿ De los requisitos solicitados para aplicar a los prestamos o servicios usted tuvo problemas con?

_____ Garantías
_____ Documentos Legales
_____ Costos excesivos

6.- ¿Cómo percibe usted el nivel de organización del Departamentos de Prestaciones del ISSPOL?

_____ Desorganizado
_____ Organizado
_____ Muy Organizado

7.- ¿Recibió usted la información adecuada sobre los requisitos tramites a seguir por parte de los funcionarios del Departamento de Prestaciones del ISSPOL?

_____ SI
_____ NO
_____ En Parte

NO___

2.- ¿Porque no lo ha hecho ?

_____ Demasiados tramites
_____ Demora
_____ Mayores facilidades en otras Instituciones
_____ Diversidad de servicios en otras Instituciones

3.-¿Qué haría falta en el ISSPOL para que usted decida hacer uso de los servicios que brinda el Departamento de Prestaciones?

_____ Mayor información
_____ Mejorar la atención
_____ Menores requisitos
_____ Menos demora en los tramites

Favor pasar a la Pregunta 8

8.- ¿Qué podría usted sugerir para mejorar la agilidad en los tramites?

_____ Mayor información
_____ Menor uso de documentos o requisitos
_____ Asignar mas empleados
_____ atención personalizada
_____ Uso de mas recursos tecnológicos

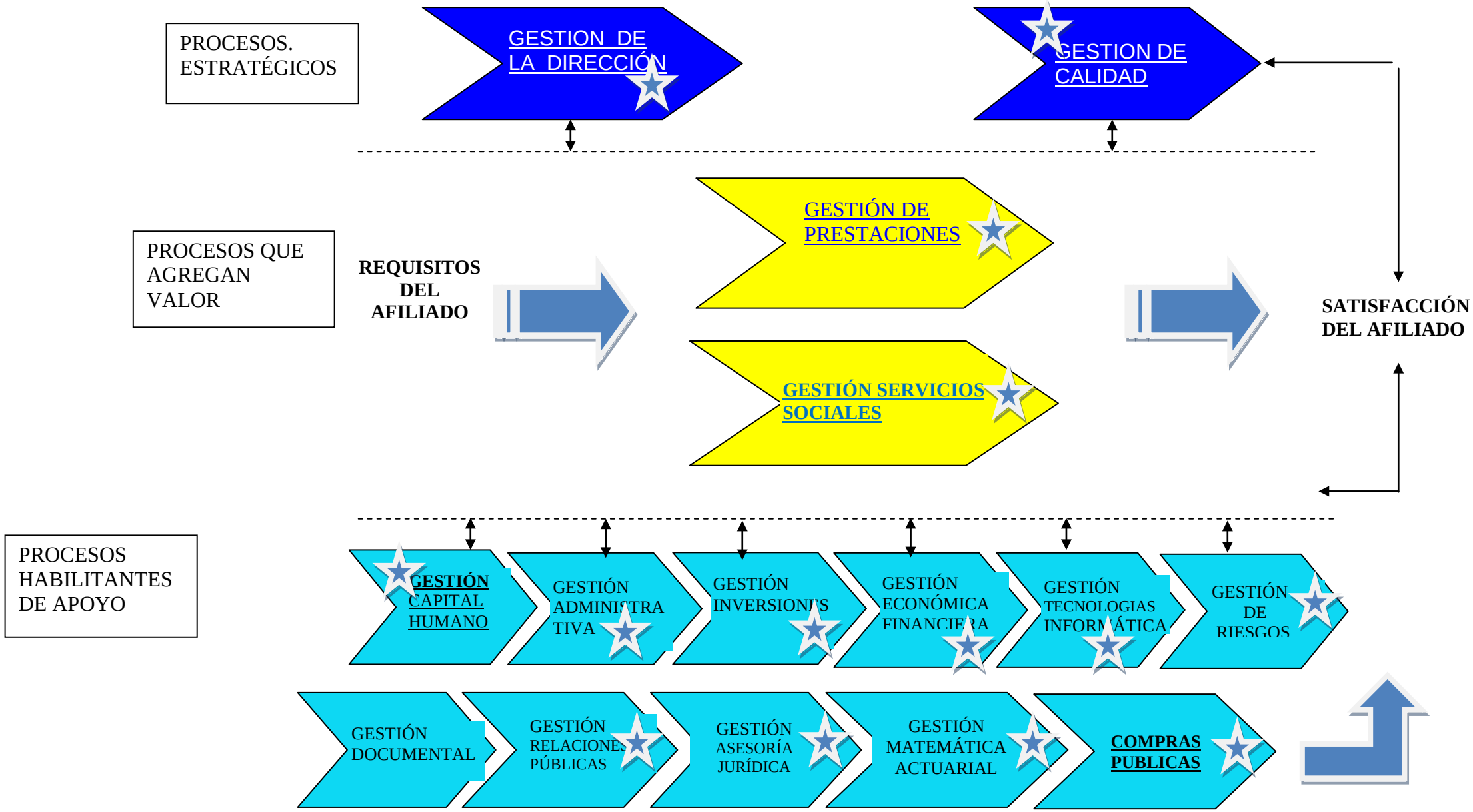
DIAGRAMAS DE PROCESOS

ISSPOL.

MAPA DE PROCESOS

ENTRADAS

SALIDAS



INVENTARIO DE PROCESOS DEL ISSPOL

SIMBOLOGÍA	
X.	MACRO PROCESO
X.X.	PROCESOS
X.X.X.	SUBPROCESOS
X.X.X.X.	ACTIVIDADES

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS:

1.1 GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL (D):

1.1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (P)

1.1.1.1 Instructivo para elaborar el Plan Plurianual IDP-01
1.1.1.2 Instructivo para elaborar el Plan Operativo Anual POA IDP-02
1.1.1.3 Instructivo para elaborar el Proyectos IDP-03

1.1.2 REVISIÓN (R) :

1.1.2.1 Instructivo para elaborar Monitoreo IDR-01
1.1.2.2 Instructivo para elaborar Informes de Unidades del ISSPOL IDR-02
1.1.2.3 Instructivo para elaborar Informes de Coordinaciones Provinciales IDR-03
1.1.2.3 Instructivo para Revisión por la Dirección IDR-04

1.2 GESTIÓN DE LA CALIDAD (C) :

1.2.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (S):

1.2.1.1 Instructivo para elaborar Mediciones de la satisfacción del cliente. ICS-01
1.2.1.2 Instructivo para elaborar Medición de procesos ICS-02
1.2.1.3 Instructivo para elaborar Medición del servicio ICS-03

1.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS (A):

1.2.2.1 Instructivo para Formar Auditores ICA-01
1.2.2.2 Instructivo para Ejecutar Auditorías ICA-01

1.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS (D):

1.2.3.1 Instructivo para Control de Documentos y Registros ICD-01
1.2.3.2 Instructivo para Control de Documentos Externos ICD-02

1.2.4 MEJORAMIENTO CONTINUO (M):

1.2.4.1 Instructivo para Acciones preventivas y Correctivas ICM-01
1.2.4.2 Instructivo Servicio no conforme ICM-02

2.1 GESTIÓN DE SERVICIO SOCIAL (P):

2.2.1 APORTES (A)

2.2.1.1 Instructivo para el proceso de Registro de Aportes. IPA-01
2.2.1.2 Instructivo para el proceso de Reconstrucción de Fichas. IPA-02

2.2.2 LIQUIDACIONES (L)

2.2.1 Instructivo para liquidar el seguro de retiro, invalidez y discapacidad inicial IPL-01
2.2.2 Instructivo para liquidar el seguro de vida obligatorio IPL-02
2.2.3 Instructivo para liquidar el seguro de vida potestativo IPL-03
2.2.4 Instructivo para liquidar el seguro de montepío inicial IPL-04
2.2.5 Instructivo para liquidar herencia de pensiones de montepío IPL-05
2.2.6 Instructivo para el proceso del seguro de mortuoria IPL-06

2.2.7 Instructivo para liquidar herencia de pensiones de retiro IPL-07
2.2.8 Instructivo para liquidar indemnización profesional (cesantes vivos) IPL-08
2.2.9 Instructivo para custodiar plicas policiales IPL -09
2.2. 10 Instructivo para liquidar indemnización profesional fallecidos IPL-10
2.2.11 Instructivo reapertura e inclusión (discapacidad) IPL-11
2.2.12 Instructivo para liquidar fondos de reserva IPL-12
2.2.13 Instructivo para liquidar fondos de vivienda IPL-13

2.2.3 ROLES (R)
2.2.3.1 INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ROLES DE PENSIONES IPR-01

2.2 GESTIÓN DE PRESTACIONES (S):

2.2.1 AFILIACIÓN (A)

2.2.1.1 Instructivo para el Proceso de Supervivencia a Domicilio ISA-01
2.2.1.2 Instructivo para el proceso de supervivencia ISA-02

2.2.2 CRÉDITO (C)

2.2.2.1 Instructivo para normar la aplicación del seguro de saldos ISC-01
2.2.2.2 Instructivo para normar la aplicación del seguro de desgravamen ISC-02
2.2.2.3 Instructivo para normar la concesión de préstamos hipotecarios, para compra de vivienda ISC-03
2.2.2.4 Instructivo para préstamos quirografarios ISC-04
2.2.2.5 Instructivo para préstamo hipotecario.- adjudicación de vivienda construida por el ISSPOL ISC-05
2.2.2.6 Instructivo para normar la recuperación de cartera ISC-06
2.2.2.7 Instructivo para préstamo hipotecario.- construcción de vivienda ISC-07
2.2.2.8 Instructivo para préstamo hipotecario.- mejoramiento de vivienda ISC-08
2.2.2.9 Instructivo para préstamo hipotecario.- compra de hipoteca ISC-09
2.2.2.10 Instructivo para préstamo hipotecario.- compra de vivienda ISC-10
2.2.2.11 Instructivo para Seguro de Desgravamen ISC-11
2.2.2.12 Instructivo para Seguro de Saldos ISC-12

3. PROCESOS HABILITANTES ASESORES :

3.1 GESTIÓN MATEMÁTICA ACTUARIAL (MA):

3.1.1 Instructivo para Valuaciones actuariales de los seguros IMA-01
3.1.2 Instructivo para Estimaciones actuariales presupuestarias de pensiones IMA-02

3.2 GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA (AJ)

3.2.1 Instructivo para Defensa institucional IAJ-01
3.2.2 Instructivo para Trámites jurídicos IAJ-02
3.2.3 Instructivo para Escrituras IAJ-03
3.3.4 Instructivo para Criterios jurídicos IAJ-04

3.3 GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS (RL)

3.3.1 Instructivo para Publicaciones IRL-01

4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

4.1 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS (TI)

4.1.1 Instructivo de Mantenimiento Preventivo de Equipos y Periféricos Informáticos ITI-01
4.1.2 Instructivo para Formular Requerimientos de Suministros Informáticos ITI-02
4.1.3 Instructivo para Normar el Desarrollo de Software ITI-03
4.1.4 Instructivo para Rectificar Datos ITI-04
4.1.5 Instructivo para Respaldar las Bases de Datos ITI-05
4.1.6 Instructivo para Soporte Técnico ITI-06
4.1.7 Instructivo para Trabajar en Redes ITI-07

4.2 GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO (CH)

4.2.1 Instructivo para Reclutamiento y Selección ICH-01
4.2.2 Instructivo para Contratación ICR-02
4.2.3 Instructivo para Inducción y socialización ICH-03
4.2.4 Instructivo para Capacitación y entrenamiento ICH-04
4.2.5 Instructivo para Evaluación del desempeño ICH-05
4.2.6 Instructivo para Estadísticas y Control de Personal ICH-06
4.2.7 Instructivo para Medición del Ambiente Laboral ICH-07

4.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA (AD)

4.3.1 Instructivo para Bodegas IAD-01
4.3.2 Instructivo para Inventarios IAD-02
4.3.3 Instructivo para Servicios Generales IAD-03

4.4 GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS (CP)

4.4.1 Instructivo para normar el Proceso de Compras Públicas ICP-01

4.5 GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA (EF)

4.5.1 Instructivo para Gestión de Presupuesto IEF-01
4.5.2 Instructivo para Gestión Contable IEF-02

4.6 GESTIÓN DE RIESGOS (RI):

4.6.1 Instructivo para Normar el Proceso de Riesgos IRI-01

4.7 GESTIÓN DE INVERSIONES (IV):

4.7.1 Instructivo para Normar el Proceso de Inversiones Privativas IIV-01
4.7.2 Instructivo para Normar el Proceso de Inversiones No Privativas IIV-02

4.7 GESTIÓN DOCUMENTAL (DO):

4.7.1 Instructivo para la Recepción, Distribución, Control y Archivo de Documentos IDO-01

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: AFILIACIÓN
ACTIVIDAD: SUPERVIVENCIA A DOMICILIO
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SA-01
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES					ANALISIS VALOR AGREGADO			
		TRABAJADORA SOCIAL	COORDINADOR PROVINCIAL				TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Hacer los listados del grupo objetivo de esta supervivencia especial.									
2	• Sectorizar a la población de acuerdo al lugar donde vive, esto es Norte, Sur, Valles, ciudades satélites.									
3	•Ejecutar la supervivencia y otros trámites a domicilio.									
2	• Solicitar al afiliado la cédula de ciudadanía, original y vigente.									
4	• Determinar su fecha de cumpleaños y proceder con el trámite en caso de que corresponda al mes.									
5	• Ingresar el número de cédula en el sistema informático, para determinar el tipo de afiliado (retiro, montepío, ex caja Estado, ex - combatiente, ISSPOL).									
6	• Pedir que entregue los documentos, por tipo de afiliado según el instructivo ISA-01									
7	• Verificar la documentación que entrega el afiliado, asegurado, derechohabiente									
8	• Hacer firmar al afiliado en el formato RSS-01									
9	• Verificar que la firma que consta en el formato RSS-01, sea la misma que se registra en la cédula del beneficiario.									
10	• Firmar en el formato RSS-01, como responsable del trámite efectuado.									
11	• Entregar la información documental al jefe de afiliación.									
				TOTAL TIEMPO			0,00	0,00	0,00	0,00
							1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

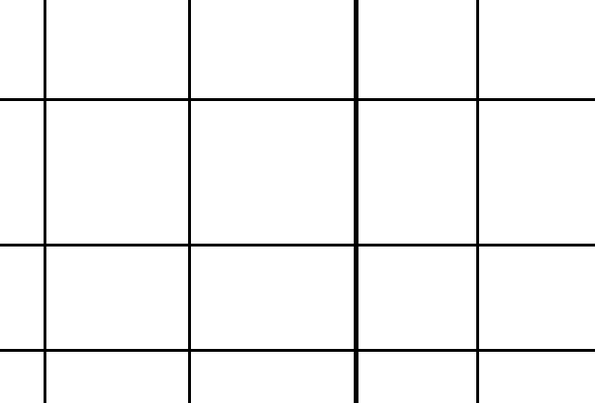
Objetivos e Indicadores

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO

RICO DE CA			
REVISION	DESCRIPCION	FECHA	APROBO



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: AFILIACIÓN
ACTIVIDAD: SUPERVIVENCIA A DOMICILIO
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SA-02
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES				ANALISIS VALOR AGREGADO			
		AYUDANTE DE AFILIACIÓN				TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al afiliado la cédula de ciudadanía, original y vigente.								
2	• Determinar su fecha de cumpleaños y proceder con el trámite en caso de que corresponda al mes.								
3	• Ingresar el número de cédula en el sistema informático, para determinar el tipo de afiliado (retiro, montepío, ex caja Estado, ex - combatiente, ISSPOL).								
4	• Pedir que entregue los documentos, según instructivo ISA-02								
5	• Verificar la documentación que entrega el afiliado, asegurado, derechohabiente.								
6	• Actualizar datos en el sistema informático: dirección domiciliaria, número telefónico.								
7	• Imprimir el formato “HOJA DE SUPERVIVENCIA RSA-01”								
8	• Hacer firmar al afiliado en el formato RSA-01								
9	• Verificar que la firma que consta en el formato RSS-01, sea la misma que se registra en la cédula del beneficiario.								
10	• Firmar en el formato RSS-01, como responsable del trámite efectuado.								
11	• Ingresar en el sistema para que continúe recibiendo los derechos.								
12	• Registrar en el formato RSS-01 el código de supervivencia que emite el sistema.								
13	• Archivar la documentación.								
				TOTAL TIEMPO		0,00	0,00	0,00	0,00
						1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

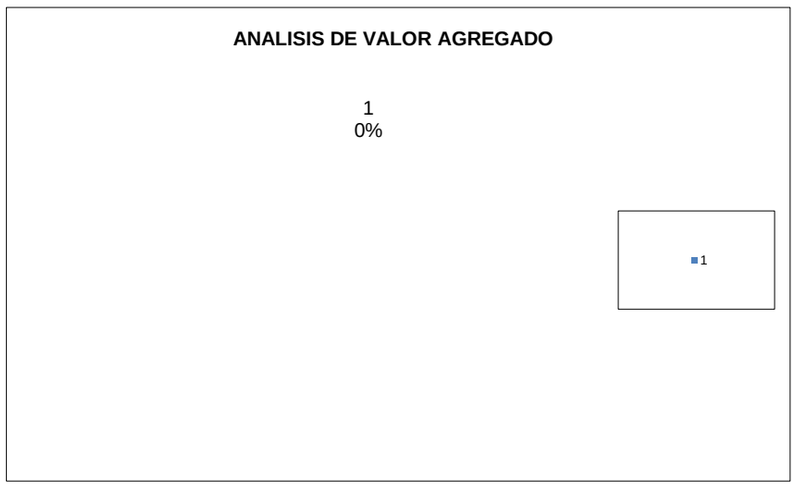
AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO

RICO DE CA

REVISION	DESCRIPCION	FECHA



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO — **CÓDIGO: PR-SC-01**
ACTIVIDAD: NORMAR LA APLICACIÓN DEL SEGURO DE SALDOS — **REVISIÓN: 0**
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES — **FECHA:**

No.	TAREAS	PARTICIPANTES					ANALISIS VALOR AGREGADO			
		OFICIAL DE CRÉDITO					TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Obtener reportes del SIISSPOL sobre los deudores fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, durante todo el mes.									
2	• Obtener hojas de vida institucionales de los fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, certificadas por el Jefe de Afiliación.									
3	• Analizar la tabla de amortización de crédito, para determinar si el deudor ha estado o no al día en las cuotas mensuales.									
4	• Verificar en casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales, máximo hasta tres cuotas, los familiares podrán cancelar los saldos pendientes de pago.									
5	• Verificar en casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales y excede las tres cuotas, no se podrá aplicar el seguro.									
6	• En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos se encuentren al día en sus cuotas mensuales, se registra en el SIISSPOL la aplicación del Seguro de Saldos.									
7	• Imprimir el Boletín Contable del registro del Seguro de Saldos y Tabla de Amortización del crédito cancelado por fallecimiento o incapacidad total permanente.									
8	• Enviar este Boletín al Jefe de Contabilidad para que verifique, legalice y archive.									
			TOTAL TIEMPO				0,00	0,00	0,00	0,00
							1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

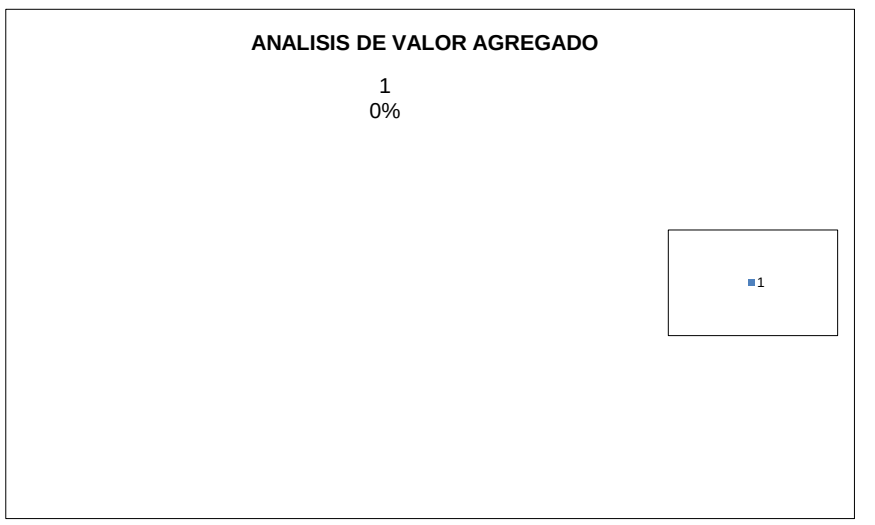
AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO

RICO DE CA

REVISION	DESCRIPCION	FECHA



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO **CÓDIGO: PR-SC-02**
ACTIVIDAD: NORMAR LA APLICACIÓN DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN **REVISIÓN: 0**
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES **FECHA:**

No.	TAREAS	PARTICIPANTES					ANALISIS VALOR AGREGADO			
		OFICIAL DE CRÉDITO	TRABAJADORA SOCIAL	ASESOR JURÍDICO	SECRETARIO DEL COMITÉ DE CR´ÉDITO		TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Obtener reportes del SIISSPOL sobre los deudores fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, durante todo el mes.									
2	• Obtener hojas de vida institucionales de los fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, certificadas por el Jefe de Afiliación.									
3	• Analizar la tabla de amortización de crédito, para determinar si el deudor ha estado o no al día en las cuotas mensuales.									
4	• En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales, máximo hasta tres cuotas, los familiares podrán cancelar los saldos pendientes de pago.									
5	• En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales y excede las tres cuotas, no se podrá aplicar el seguro.									
6	• En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos se encuentren al día en sus cuotas mensuales, se continúa con el proceso para la aplicación del Seguro de desgravamen.									
7	• Enviar expediente del crédito hipotecario del deudor fallecido a la Trabajadora Social para que emita el Informe de Desgravamen.									
8	• Receptar el expediente del crédito Hipotecario que viene del Jefe de Crédito.									
9	• Elaborar el Informe de Desgravamen.									
10	finalidad que emita su criterio sobre la aplicación del seguro de desgravamen.									
11	• Receptar el Informe de desgravamen con el expediente del crédito hipotecario, que viene de la Trabajadora Social.									
12	• Emitir informe jurídico.									
13	• Enviar este informe al Secretario del Comité de Crédito, para que tomen la resolución de aprobar la aplicación de Seguro de Desgravamen.									
14	• Receptar el expediente que viene del Asesor Jurídico.									
15	• Dar el trámite parlamentario para que este Cuerpo Colegiado califique la aplicación del Seguro de Desgravamen.									
16	• Elaborar la Resolución del Comité de Crédito.					no				
17	• Si la aplicación del Seguro de Desgravamen ha sido aprobada y por tanto consignado en la Resolución.									
18	• Remitir el expediente al Jefe de Crédito.				si					

19	• Receptar el expediente con la Resolución de aplicar el Seguro de Desgravamen, que viene del Comité de Crédito.									
20	• Registrar en el SIISSPOL.- aplicación del Seguro de Desgravamen.									
21	• Imprimir el Boletín Contable del registro del Seguro de Desgravamen y Tabla de Amortización del crédito cancelado por fallecimiento o incapacidad total permanente.									
22	• Enviar este Boletín al Jefe de Contabilidad para que verifique, legalice y archive.									
23	• Enviar el expediente ajuntando copias del registro contable y tabla de amortización, cancelada, al asesor Jurídico para que elabore la minuta del levantamiento de hipoteca del bien.									
24	• Receptar el expediente que viene del Jefe de Crédito.		X							
25	• Elaborar la minuta del levantamiento de hipoteca del bien									
26	• Entregar la minuta a los derechohabientes para su correspondiente legalización en la Notaria e inscripción en el Registro de la Propiedad.									
27	• Receptar de los derechohabientes la escritura de levantamiento de hipoteca, inscrita en el Registro de la Propiedad.									
28	• Enviar el expediente del crédito hipotecario, adjuntando la Escritura de Levantamiento de Hipoteca, al Jefe de Crédito para el archivo correspondiente.									
29	• Receptar el expediente que viene del Asesor Jurídico.									
30	• Elaborar el Acta de Entrega – Recepción de expediente para enviar al Archivo Central.									
31	• Enviar el expediente del crédito cancelado, con el acta de entrega – recepción, al Jefe de Archivo.									
			TOTAL TIEMPO				0,00	0,00	0,00	0,00
							1	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

CONTROLES E INDICADORES:

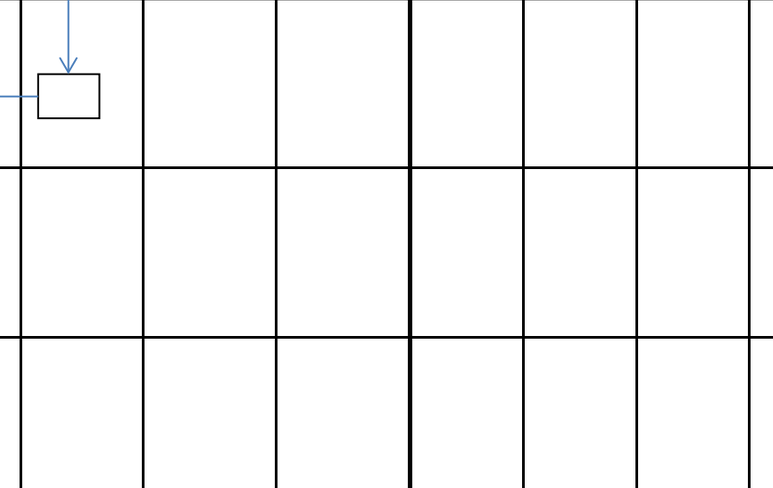
Objetivos e Indicadores

AVE	**#¡DIV/0!**
AVC	**#¡DIV/0!**
NAV	**#¡DIV/0!**

ELABORO		APROBO
	NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO	

REVISO

RICO DE CA		
REVISION		FECHA
	DESCRIPCION	



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO COMPRA DE VIVIENDA
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-03
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES													ANALISIS VALOR AGREGADO			
		RECEPCIONISTA DE DOCUMENTOS	OFICIAL DE CRÉDITO	ASESOR JURÍDICO	SECRETARIO DEL COMITÉ DE CRÉDITO	DIRECTOR DE PRESTACIONES	AFILIADO	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.																	
2	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																	
3	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el																	
4	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																	
5	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																	
6	Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.																	
7	• Entregar las carpetas precalificadas al Departamento de Crédito.																	
8	• Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa. Según instructivo ISC-10																	
9	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																	
10	• Enviar el expediente, a empresas o peritos avaluadores calificados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, para que realicen el Informe de Avalúo de la vivienda.																	
11	• Recibir de los peritos evaluadores el expediente conjuntamente con el Informe de de Avalúo y actualizar la capacidad de endeudamiento.																	
12	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
13	• Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																	
14	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																	
	• Emitir informe al Secretario del Comité de Crédito.																	
15	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																	
	• Someter a la aprobación del Comité.																	
	• Enviar la Resolución y el expediente al Director de PRESTACIONES o Asesor Jurídico.																	
	• Receptar la Resolución y el expediente que proviene del Secretario del Comité de Crédito.																	
	• Remitir la Resolución y el expediente al Asesor Jurídico para que elabore la minuta																	
16	• Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.																	
17	• Obtener la matriz de la minuta en una Notaría.																	
	• Entregar la matriz al Asesor Jurídico para su revisión y legalización por parte del Director General.																	
	• Elevar a escritura pública la minuta entregada por el Asesor Jurídico.																	
	• Ingresar al Registro de la Propiedad para la inscripción y legalización.																	
	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, para verificar la legalidad.																	
18	• Analizar la escritura inscrita en el registro de la Propiedad y enviar al Jefe de Crédito.																	
	• Enviaral Jefe de Crédito, para que archive el expediente.																	

19	• Recibir el expediente.																	
20	• Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.																	
21	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
22	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado, en razón de que el préstamo hipotecario ya fue generado.																	
23	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																	
24	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																	
25	• Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.																	
26	• Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.																	
27	• Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.																	
28	• Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.																	
29	• Ingresar los pagos en el flujo de caja.																	
30	• Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto																	
#¡REF!	• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones																	
#¡REF!	• Registrar en el sistema de Afiliación la recepción de los Acuerdos aprobados por la JCSP.																	
#¡REF!	• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)																	
#¡REF!	• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.																	
#¡REF!	• Registrar en el sistema del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.																	
#¡REF!	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.																	
#¡REF!	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.																	
#¡REF!	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.																	
#¡REF!	• Revisar en el portal de Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.																	
#¡REF!	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.																	
#¡REF!	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.																	
#¡REF!	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.																	
				TOTAL TIEMPO												0,00	0,00	0,00	0,00
																1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

NOTA: DESCRIPCION EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO

ANALISIS DE VALOR AGREGADO

1
0%

1

RICO DE CA

REVISION	b	FECHA	APROBO
	DESCRIPCION		

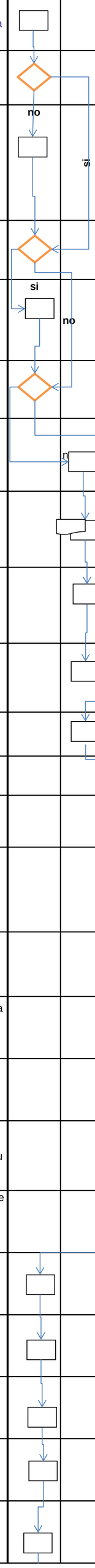
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO QUIROGRAFARIO
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-04
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES										ANALISIS VALOR AGREGADO			
		OFICIAL DE CRÉDITO	COORDINADOR PROVINCIAL DEL ISSPOL	RECEPCIONISTA DE VENTANILLA	JEFE DE CRÉDITO	DIRECTOR DE PRESTACIONES	JEFE DE CONTABILIDAD	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO			TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	Solicitar los requisitos a los posibles deudor y garante; conforme al instructivo ISC.04 para verificar requistos para la concesión.														
2	El trámite es para personal en servicio activo?														
3	Solicitar al Personal en Servicio Pasivo los siguientes requisitos; • Copia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigente. • Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional). • Firmar dos autorizaciones de débito de la pensión.														
2	El trámite es para personal de montepío?														
4	Solicitar al Miembro de la Policía Nacional en Servicio Pasivo los siguientes requisitos; • Copia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigente. • Firmar un pagaré. • Imprimir y entregar al solicitante la tabla de amortización														
5	El trámite es para renovación?														
6	• Verificar los documentos presentados por los postulantes a un crédito.														
7	• Llenar los formatos pertinentes.														
8	• Verificar la capacitad de endeudamiento, para determinar el monto y el plazo del crédito a solicitar.														
9	• Firmar y sellar los documentos anteriores														
10	• Enviar los documentos indicados, adjunto a un Oficio remitido a la Oficina Matriz.														
11	• Receptar la documentación sobre crédito quirografario, que viene del Coordinador Provincial.														
12	• Enviar la documentación al Jefe de Crédito.														
13	• Receptar el Expediente que viene del Oficial de Crédito.														
14	• Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito.														
15	• Enviar el expediente al Director de PRESTACIONES para la aprobación del crédito.														
16	• Receptar el expediente que viene del Jefe de Crédito.														
17	• Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito, para su aprobación.														
18	• Remitir el Expediente con el crédito aprobado, al Oficial de Crédito para que procese los reportes que serán utilizados para la transferencia de los créditos aprobados.														
19	• Revisar los documentos que presentan los postulantes al crédito.														
20	• Visualizar el escaneo de la cédula de identidad.														
21	• Analizar el reporte del Buro de crédito.														
22	• Determinar el monto y el plazo del crédito a generar.														
23	• Actualizar en el Sistema del ISSPOL, la información domiciliaria y telefónica.														



24	• Imprimir los documentos de la generación del crédito como son; solicitud de crédito, autorizaciones de débito y en los casos que corresponde el pagaré para las firmas respectivas.																
25	• Conformar un expediente juntado los documentos que llegaron de provincia con el documento de la generación de crédito.																
26	• Enviar el expediente al Jefe de Crédito para su revisión																
27	• Receptar el Expediente que viene del Oficial de Crédito.																
28	• Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito.																
	• Enviar el expediente al Director de PRESTACIONES para la aprobación del crédito																
	• Receptar el expediente que viene del Jefe de Crédito.																
	• Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito, para su aprobación.																
	• Remitir el Expediente con el crédito aprobado, al Oficial de Crédito para que procese los reportes que serán utilizados para la transferencia de los créditos aprobados.																
	• Revisar que los expedientes de los créditos aprobados estén completos, ordenados para su correspondiente archivo.																
	• Imprimir reportes y el Boletín Contable de los créditos generados y aprobados.																
	• Elaborar el Oficio para la firma del Director de PRESTACIONES, para enviar al Director Económico Financiero, adjuntando el Boletín Contable y los reportes correspondientes, para que proceda con la transferencia de los créditos aprobados																
	• Revisar y legalizar el Boletín Contable generado para el crédito																
	• Enviar el Boletín a la Secretaria de la Dirección Económica Financiera																
	• Receptar el Boletín Contable con los reportes de los créditos aprobados que provienen del Director de PRESTACIONES.																
	• Legalizar la documentación correspondiente, previo a la transferencia.																
	• Registrar en el Portal del Banco Central los pagos de los créditos concedidos.																
	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.																
	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.																
	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.																
	• Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.																
	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.																
	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.																
	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.																
		TOTAL TIEMPO												0,00	0,00	0,00	0,00
														1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

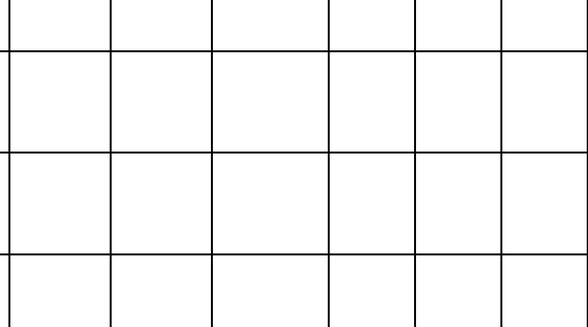
NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO

RICO DE CA			
REVISION	DESCRIPCION	FECHA	APROBO

ANALISIS DE VALOR AGREGADO

1
0%



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO ADJUDICACIÓN DE VIVIENDA CONSTRUÍDA POR EL ISSPOL
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-10
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES													ANALISIS VALOR AGREGADO			
		OFICIAL DE CRÉDITO	RECEPCIONISTA DE VENTANILLA	ASESOR JURÍDICO	EL COMITÉ DE CRÉDITO	AFILIADO	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	JEFE DE CONTABILIDAD	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	Solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al cuadro del Instructivo ISC-05																	
2	Solicitar al postulante del crédito los siguientes requisitos: • Examen médico del afiliado, conferido por uno de los hospitales de la Policía Nacional (formato del ISSPOL). • Declaración juramentada realizada ante una autoridad competente que exprese que el beneficiario y su cónyuge o conviviente (en caso de unión de hecho) no posee vivienda en ningún lugar del país y que ninguno de ellos ha obtenido crédito para compra o construcción de vivienda en entidades financieras públicas o privadas.																	
3	• Coordinar con el interesado para que seleccione la unidad de vivienda que se encuentre disponible.																	
4	• Receptar el comprobante de depósito por concepto del 15% del valor de la vivienda, en calidad de reserva de la misma.																	
5	• Elaborar el Boletín Contable para que entregue en Ventanilla.																	
6	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente y el Boletín Contable.																	
7	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																	
8	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar																	
9	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																	
10	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																	
11	• Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento																	
12	• Entregar las carpetas precalificadas al Proceso de Crédito.																	
13	• Recibir del solicitante del préstamo, la documentación completa.																	
14	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																	
15	• Receptar la copia de la escritura del terreno, en caso de que el afiliado posea.																	
16	• Enviar a la Unidad Ejecutora de Vivienda para que realicen la inspección del terreno que no tenga construcción.																	
17	• Receptar el informe de Inspección del terreno.																	
18	• Actualizar la capacidad de endeudamiento.																	
19	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
20	• Foliar la documentación del expediente y enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																	
21	• Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.																	
22	• Presentar el certificado, de estar al día en sus pagos, en caso de que el solicitante tenga calificación B.																	
23	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																	
24	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																	

25	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.
26	• Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización
	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del solicitante.
	• Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.
27	• Recibir el expediente.
28	Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.
29	• Imprimir el Boletín Contable y remitir a la Gestión Económica Financiera para su respectiva legalización.

TOTAL TIEMPO				
	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!
	1	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!

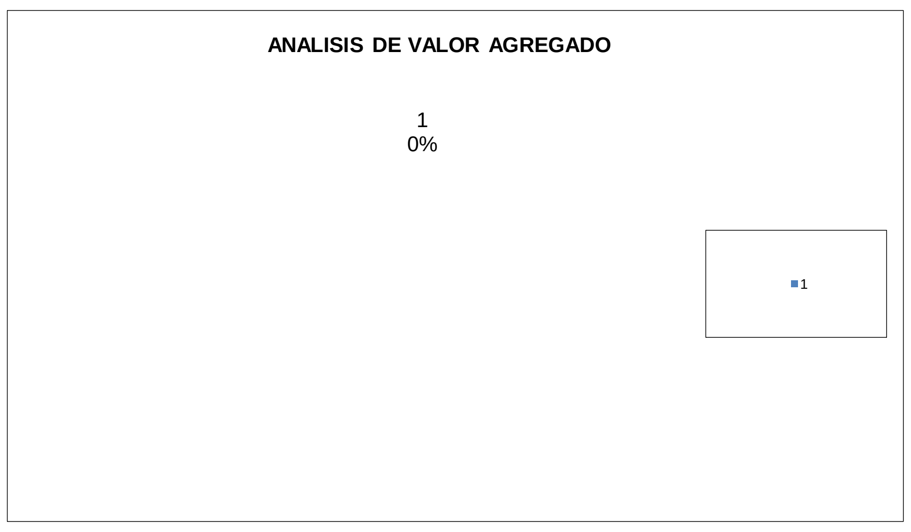
AVE	#¡REF!
AVC	#¡REF!
NAV	#¡REF!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

ELABORO		APROBO
	NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO	

REVISO



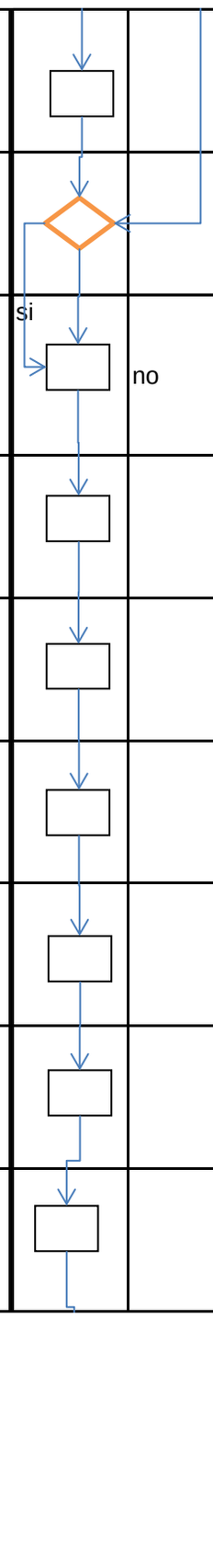
RICO DE CA			
REVISION	DESCRIPCION	FECHA	APROBO

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO — **PR-SC-06**
ACTIVIDAD: RECUPERAR CARTERA — **0**
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

No.	TAREAS	PARTICIPANTES							ANALISIS VALOR AGREGADO			
		OFICIAL DE CRÉDITO							TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	La recuperación es a través del sistema financiero?		no									
2	• Confirmar el pago de los haberes policiales.											
3	• Procesar el archivo para la recuperación.											
4	• Enviar el archivo procesado por medio de la red privada al Banco Central para su respectiva recuperación. • Al siguiente día de enviado el archivo, recibir del Banco Central el archivo de la recuperación.											
5	• Verificar las transferencias de los valores recuperados por el Banco Central.											
6	• Registrar en boletines contables, todos los valores recuperados.											
7	• Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.											
8	La recuperación es a través de roles de pago servicio activo?											
9	• Procesar el archivo para la recuperación.	si	no									
10	• Enviar el archivo en medio magnético e impreso a Sistemas Informáticos de la Comandancia General de Policía para su respectivo descuento, por medio de roles de pago.											
11	• Receptar del proceso de Sistemas Informáticos de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, el archivo de retorno de los descuentos realizados a los miembros policiales.											
12	• Verificar el Balance de las transferencias realizadas al ISSPOL, por parte de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, de los valores recuperados a través de Roles de Pago del personal en Servicio Activo.											
13	• Registrar en boletines contables, todos los valores recuperados.											
14	• Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.											
15	La recuperación es a través de roles de pago servicio pasivo?											
16	• Procesar el archivo para la recuperación.	si	no									
17	• Enviar el archivo en medio magnético al Jefe de Roles para su respectivo descuento.											
18	• Receptar del Jefe de Roles el boletín de los descuentos realizados.											
19	• Registrar en boletines contables, todos los valores recuperados.											

20	• Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.											
21	La recuperación es a través de pagos en efectivo en cuenta del ISSPOL?											
22	• Entregar reportes con valores a cada afiliado, para que deposite en la Cuenta Corriente del ISSPOL											
23	• Receptar del afiliado el comprobante de pago o papeleta de depósito.											
24	• Registrar el depósito en el SIISSPOL.											
25	• Imprimir el Boletín Contable del registro y tablas de amortización actualizadas.											
26	• Entregar al afiliado la tabla de amortización actualizada.											
27	• Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.											
28	• Obtener reportes de morosidad en el SIISSPOL.											

29	• Solicitar al Jefe de Prestaciones se remita las liquidaciones de Fondos de Reserva del Personal Cesante.											
30	• Recibir del Jefe de Prestaciones las liquidaciones de Fondos de Reserva del Personal Cesante.											
31	• Registrar los Fondos de Reserva como abonos a las cuotas en mora del personal cesante.											
32	• Imprimir el Boletín Contable del registro y tablas de amortización actualizadas.											
33	• Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.											
34	• Obtener reportes de morosidad en el SIISSPOL para enviar a la Unidad de Coactivas.											

TOTAL TIEMPO	0,00	0,00	0,00	0,00
	1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

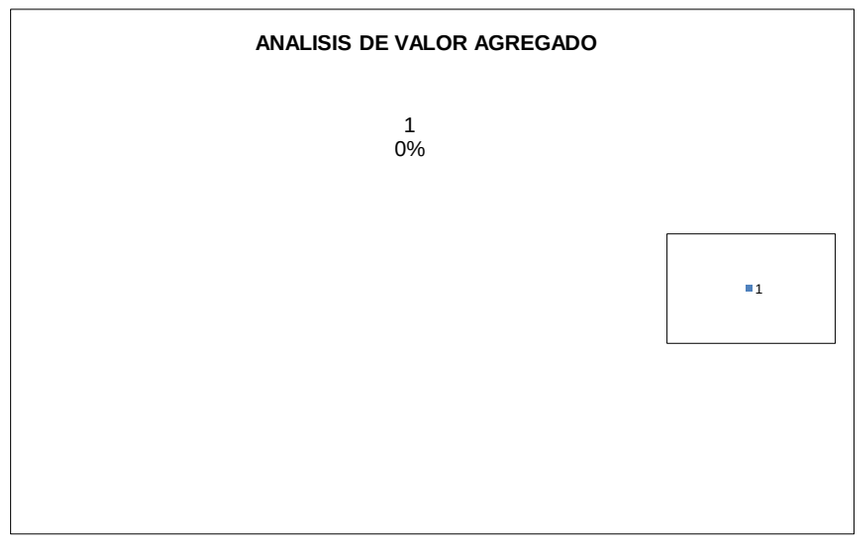
AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

ELABORO	NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO	APROBO
	REVISO	

RICO DE CA			
REVISION		FECHA	APROBO
	DESCRIPCION		



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO CONSTRUCIÓN DE VIVIENDA
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-07
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES														ANALISIS VALOR AGREGADO			
		RECEPCIONISTA DE VENTANILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	ASESOR JURÍDICO	COMITÉ DE CRÉDITO	DIRECTOR DE PRESTACIONES	AFILIADO	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	JEFE DE CONTABILIDAD	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	PERITO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.																			
2	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																			
3	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.																			
4	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																			
5	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																			
6	Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.																			
7	• Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.																			
8	• Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa																			
9	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																			
10	• Enviar el expediente, a empresas o peritos avaluadores calificados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, para que realicen el Informe de Avalúo y validación del																			
11	Recibir de los peritos avaluadores el expediente conjuntamente con el Informe de de Avalúo y actualizar la capacidad de endeudamiento																			
12	Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																			
13	• Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																			
14	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																			
	• Emitir informe al Secretario del Comité de Crédito.																			
15	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																			
	• Receptar el expediente e Informe que proviene del Asesor Jurídico.																			
	• Someter a la aprobación del Comité.																			
16	• Enviar la Resolución y el expediente al Director de PRESTACIONES o Asesor Jurídico.																			
	• Receptar la Resolución y el expediente que proviene del Secretario del Comité de Crédito.																			
17	• Remitir la Resolución y el expediente al Asesor Jurídico para que elabore la minuta																			
18	• Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.																			
19	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad.																			
	• Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito																			
20	• Recibir el expediente.																			
21	• Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.																			
	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del primer desembolso del crédito (50%) a favor del Afiliado.																			
22	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																			
23	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																			

24	• Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.																			
25	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del primer desembolso del crédito (50%) a favor del Afiliado.																			
26	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																			
27	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																			
28	• Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.																			
29	• Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.																			
#¡REF!	• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.																			
	• Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.																			
	• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)																			
#¡REF!	• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero																			
#¡REF!	• Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.																			
#¡REF!	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.																			
#¡REF!	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.																			
#¡REF!	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.																			
#¡REF!	• Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.																			
#¡REF!	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.																			
#¡REF!	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.																			
#¡REF!	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.																			
#¡REF!	• Entregar al Director de PRESTACIONES el informe de gastos de la primera etapa.																			
#¡REF!	• Fiscalizar el avance de obra, cuantificar el gasto y emitir el informe para que se tramite el segundo desembolso (30%). Cosa igual realizará para el tercer y último desembolso (20%).																			
	TOTAL TIEMPO																	0,00	0,00	0,00	0,00
																		1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

ELABORO	APROBO

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

RICO DE CA	REVISO	
REVISION		FECHA / APROBO
	DESCRIPCION	

ANALISIS DE VALOR AGREGADO

1
0%

1

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO MEJORA DE VIVIENDA
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-08
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES												ANALISIS VALOR AGREGADO			
		RECEPCIONISTA DE VENTANILLAS	OFICIAL DE CRÉDITO	ASESOR JURÍDICO	SECRETARIO DEL COMITÉ DE CRÉDITO	AFILIADO	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	PERITO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.																	
2	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																	
3	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar																	
4	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																	
5	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																	
6	• Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.																	
7	• Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.																	
8	• Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.																	
9	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																	
10	• Enviar el expediente, a empresas o peritos avaluadores calificados en la Superintendencia de Bancos y Seguros, para que realicen el Informe de																	
11	• Recibir de los peritos evaluadores el expediente conjuntamente con el Informe de de Avalúo y actualizar la capacidad de endeudamiento.																	
12	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
13	• Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																	
14	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																	
15	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																	
16	• Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.																	
17	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del solicitante.																	
18	• Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.																	
19	• Recibir el expediente.																	
20	• Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.																	
21	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado, en razón de que el préstamo hipotecario ya fue generado.																	
22	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																	
23	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																	
24	• Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto																	
25	• Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.																	

26	• Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.
27	• Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
28	• Ingresar los pagos en el flujo de caja.
29	• Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.
#¡REF!	• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
#¡REF!	• Registrar en el sistema de Crédito.- Construcción de vivienda.
#¡REF!	• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)
#¡REF!	• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.
#¡REF!	• Registrar en el sistema del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.
#¡REF!	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.
#¡REF!	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
#¡REF!	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
#¡REF!	• Revisar en el ícono de Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
#¡REF!	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
#¡REF!	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
#¡REF!	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.
#¡REF!	• Entregar al Director de PRESTACIONES el informe de gastos de la primera etapa.
44	• Fiscalizar el avance de obra, cuantificar el gasto y emitir el informe para que se tramite el segundo desembolso (30%). Cosa igual realizará para el tercer y último desembolso (20%).

TOTAL TIEMPO				
	0,00	0,00	0,00	0,00
	1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

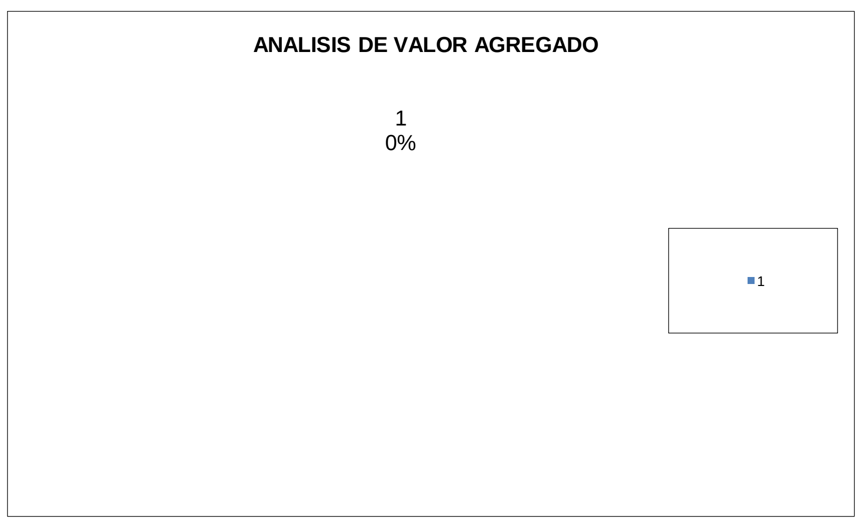
CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO



RICO DE CA

REVISION	DESCRIPCION	FECHA	APROBO

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO COMPRA DE HIPOTECA
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-09
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES													ANALISIS VALOR AGREGADO			
		RECEPCIONISTA DE VENTANILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	ASESOR JURÍDICO	COMITÉ DE CRÉDITO	AFILIADO	DIRECTOR DE PRESTACIONES	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.																	
2	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																	
3	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.																	
4	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																	
5	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																	
6	Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.																	
7	• Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.																	
8	• Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa																	
9	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																	
	• Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado																	
10	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el																	
11	• Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																	
12	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																	
13	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																	
14	• Elaborar la minuta para el levantamiento de hipoteca.																	
15	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad.																	
16	• Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.																	
17	• Recibir el expediente.																	
18																		
19	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado, en razón de que el préstamo hipotecario ya fue generado.																	
20	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																	
21	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																	
22	• Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.																	
23	• Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.																	
24	• Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.																	

25	• Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.																		
26	• Ingresar los pagos en el flujo de caja.																		
27	• Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.																		
#¡REF!	• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.																		
#¡REF!	• Registrar en el sistema de Crédito.- Compra de Hipoteca.																		
#¡REF!	• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)																		
#¡REF!	• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.																		
#¡REF!	• Registrar en el portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.																		
#¡REF!	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.																		
#¡REF!	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.																		
#¡REF!	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.																		
#¡REF!	• Revisar en el ícono de Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.																		
#¡REF!	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.																		
#¡REF!	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.																		
#¡REF!	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.																		
		TOTAL TIEMPO														0,00	0,00	0,00	0,00
																1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

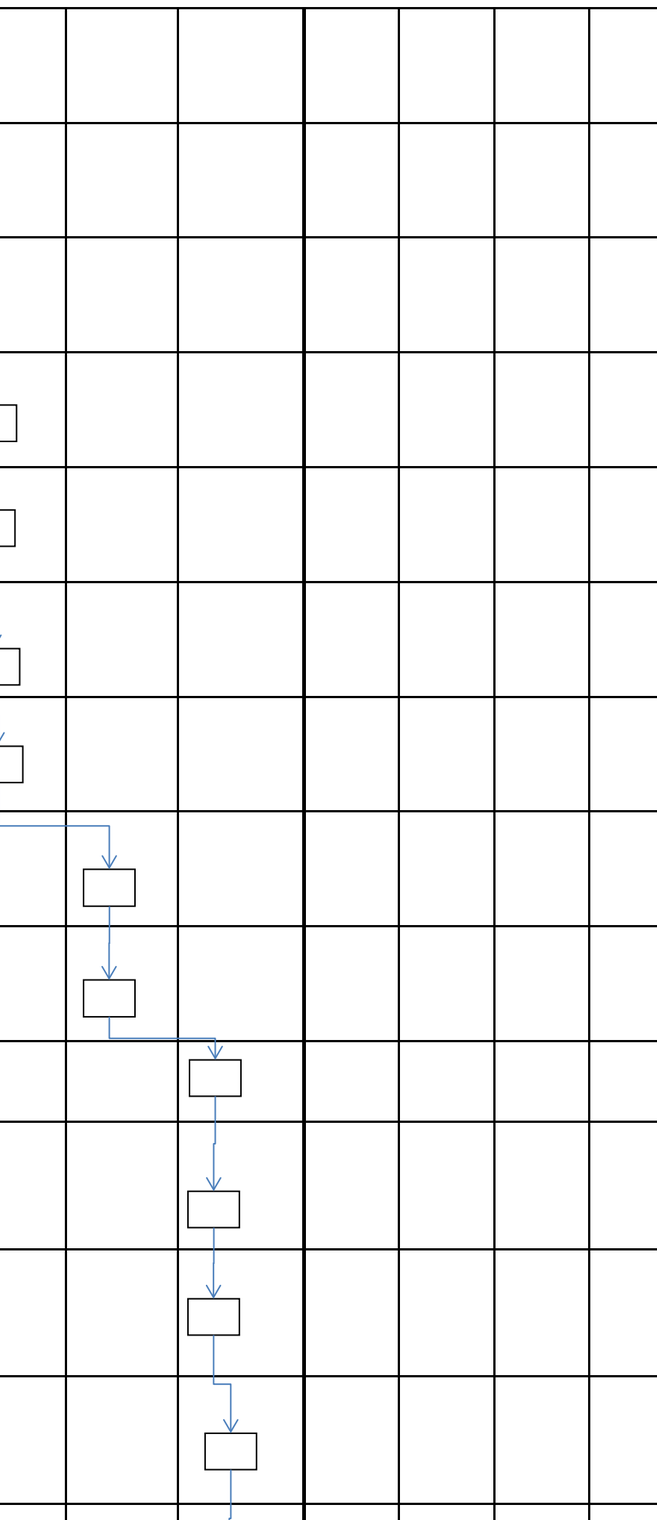
Objetivos e Indicadores

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

ELABORO	REVISO	APROBO

RICO DE CA

REVISION	DESCRIPCION	FECHA	APROBO



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE VIVIENDA PROPIEDAD HORIZONTAL
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-10
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES													ANALISIS VALOR AGREGADO			
		RECEPCIONISTA DE VENTANILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	ASESOR JURÍDICO	SECRETARIO DEL COMITÉ DE CRÉDITO	DIRECTOR DE PRESTACIONES	AFILIADO	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.																	
2	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																	
3	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.																	
4	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																	
5	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																	
6	Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.																	
7	• Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.																	
8	• Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa																	
9	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																	
10	• Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado																	
11	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
12	• Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																	
13	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																	
14	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																	
15	• Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.																	
16	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del vendedor de la vivienda.																	
17	• Analizar la escritura ingresada en el registro de la Propiedad y enviar al departamento de Crédito.																	
18	• Recibir el expediente.																	
19	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
20	• Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.																	
21	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito generado.																	
22	• Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito																	
23	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																	
24	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																	
25	• Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.																	

26	• Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.																		
27	• Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.																		
28	• Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.																		
29	• Ingresar los pagos en el flujo de caja.																		
30	• Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto																		
31	• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.																		
32	• Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.																		
33	• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)																		
34	• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.																		
35	• Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.																		
36	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.																		
37	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.																		
38	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.																		
39	• Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.																		
40	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.																		
41	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.																		
42	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.																		
43	• Entregar al Director de PRESTACIONES el informe de gastos de la primera etapa.																		
					TOTAL TIEMPO											0,00	0,00	0,00	0,00
																1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

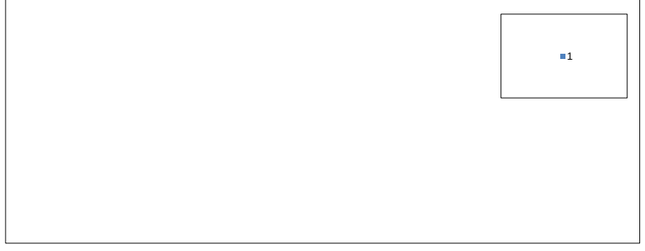
ELABORO	APROBO

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

RICO DE CA	REVISO		
REVISION		FECHA	APROBO
	DESCRIPCION		

ANALISIS DE VALOR AGREGADO

1
0%



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL ISSPOL

LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE PRESTACIONES
SUBPROCESO: CRÉDITO
ACTIVIDAD: PRÉSTAMO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE VIVIENDA HIPOTECADA
RESPONSABLE: DIRECTOR DE PRESTACIONES

CÓDIGO: PR-SC-11
REVISIÓN: 0
FECHA:

No.	TAREAS	PARTICIPANTES													ANALISIS VALOR AGREGADO			
		RECEPCIONISTA DE VENTANILLA	OFICIAL DE CRÉDITO	ASESOR JURÍDICO	COMITÉ DE CRÉDITO	DIRECTOR DE PRESTACIONES	AFILIADO	DIRECTOR GENERAL DEL IESS	DIRECTOR ECONÓMICO FINANCIERO	JEFE DE INVERSIONES	JEFE DE PRESUPUESTO	AUXILIAR CONTABLE	SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	TESORERO	TIEMPO (MIN)	AVE	AVC	NAV
1	• Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.																	
2	• Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.																	
3	• Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.																	
4	• Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.																	
5	• Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).																	
6	Imprimir y entregar el formato RSC- 03, PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.																	
7	• Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.																	
8	• Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa																	
9	• Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.																	
10	• Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado																	
11	• Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.																	
12	• Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.																	
13	• Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.																	
14	• Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.																	
15	• Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.																	
16	• Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del vendedor de la vivienda.																	
17	• Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.																	
18	• Recibir el expediente.																	
19	• Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.calificación.																	
20	• Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado.																	
21	• Revisar el Oficio enviado por EL Director de PRESTACIONES, con la generación del crédito.																	
22	• Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.																	
23	• Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.																	
24	• Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.																	
25	• Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.																	

26	• Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.																		
27	• Ingresar los pagos en el flujo de caja.																		
28	• Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto																		
29	• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.																		
30	• Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.																		
31	• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)																		
32	• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.																		
33	• Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.																		
34	• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.																		
35	• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.																		
36	• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.																		
37	• Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.																		
38	• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.																		
39	• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.																		
40	• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.																		
				TOTAL TIEMPO												0,00	0,00	0,00	0,00
																1	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

AVE	#¡DIV/0!
AVC	#¡DIV/0!
NAV	#¡DIV/0!

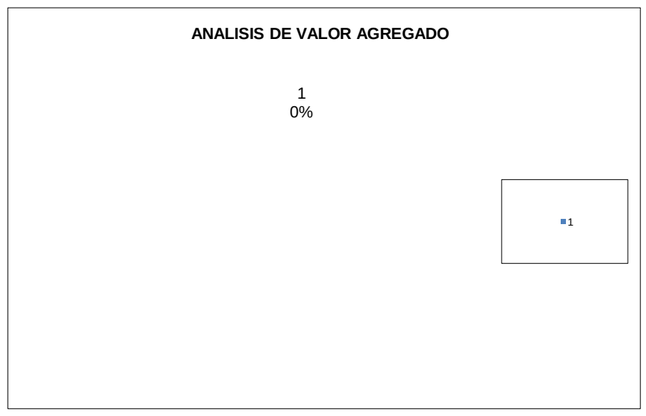
CONTROLES E INDICADORES:

Objetivos e Indicadores

ELABORO	APROBO

NOTA: DESCRIPCIÓN EN AZUL ES ENTRADA AL PROCESO Y EN ROJO ES SALIDA DEL PROCESO

RICO DE CA	REVISO		
REVISION		FECHA	APROBO
	DESCRIPCION		



	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	

CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS

1. Nombre del Proceso	**Gestión de Calidad**	**2. Requisitos ISO 9001**	4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3
3. Responsable	Coordinador Gestión de Calidad		
4. Propositos	Establecer, documentar, Implementar y Mantener el Sitema SGC , su mejora continua y la eficacia del mismo; así como su permanente revisión		
5. Documentos			

Nombre de Procedimientos / Documentos	Formatos / Registros u Otros	Documentos Externos
Manual de Calidad MCA-01	Lista maestra de documentos LM-01	Norma ISO 9001:2008
Manual de Procesos ISSPOL (Orgánico por Procesos) MCA-02	Lista maestra de registros LM-02	Norma ISO 9000:2005
Manual Mejora Continua MCA-03	Lista maestra de documentos externos LM-03	
Instructivo para elaborar Mediciones de la satisfacción del cliente. ICS-01	Calificación auditores internos RCA-01	
Instructivo para elaborar Medición de procesos ICS-02	Control y seguimiento de acciones correctivas RCA-02	
Instructivo para Formar Auditores ICA-01	Solicitud de acciones correctivas RCA-03	
Instructivo para Ejecutar Auditorías ICA-01	Solicitud de acciones preventivas RCA.04	
Instructivo para Control de Documentos y Registros ICD-02	Control de potenciales no conformidades y acciones preventivas.	
Instructivo para Control de Documentos Externos ICD-02	Informe de auditoría RCA-06	
IInstructivo para Acciones preventivas y Correctivas ICM-01	Programa de auditoria RCA-07	
Instructivo Servicio no conforme ICM-02	Plan de auditoria RCA-08	
Matriz de servicio no conforme	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva RCA-09	
Política y objetivos de la calidad	Registro de asistencia RCA-10	

6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7.ACTIVIDADES	8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Recibir y crear documentos SGC	Todos los procesos	Manejo y Control de Documentos	Documentos controlados	
Objetivos, Políticas y acciones de mejora	Gestión de la Dirección	Auditorías Internas de Calidad	Informe de Auditorias	
Insumos, materiales, infraestructura y servicios generales	Gestión Administrativa	Acciones Preventivas y Correctivas	Verificación de la Ejecución de la Acción Correctiva/Preventiva	Todos los Procesos
Soluciones informáticas	Tecnología Informáticas	Mejora Continua		
		Análisis de Datos		
		Revisión Gerencial	Información de Objetivos e Indicadores, Encuesta Satisfacción a Clientes	Gestión de la Dirección

9. Recursos

Recursos Humanos	Equipos	Otros
Coordinadora del Sistema de Gestión y Calidad	Computador	
Comité de Calidad	Computador	
Respresentante de la Dirección	Computador	
Responsables de Procesos		

10. Indicadores

Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control
Eficacia de las acciones correctivas/preventivas	Acciones correctivas cerradas/abiertas	Planificador	Trimestral

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinadora SGC	Representante SGC	Gerencia Administrativa

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA

CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS

1. Nombre del Proceso	**Gestión Documental**	**2. Requisitos ISO 9001**	4.1 4.2 4.2.3 4..2.4 8.2.3 8.3 8.5.2
3. Responsable	Jefe de Archivo		
4. Propositos	Controlar y administrar la correcta recepción de documentos		
5. Documentos			

Nombre de Procedimientos / Documentos	Formatos / Registros u Otros	Documentos Externos
Instructivo para la Recepción, Distribución, Control y Archivo de Documentos IDO-01	Declaración de forma de cobro de pensiones RDO-01	Norma ISO 9001:2008
	Solicitud para montepío inicial RDO-02	Norma ISO 9000:2005
	Solicitud para anticipo de mortuoria RDO-03	
	Solicitus para fondos de reserva RDO-04	
	Solicitud de pago de fondo de vivienda RDO-05	
	Solicitud indemnización profesional cesante RDO-06	
	Solicitud indemnización por accidentes profesionales RDO-07	
	Solicitud herencia de pensiones RDO-08	
	Indemnización profesional fallecidos RDO-09	
	Indemnización fondo de vivienda fallecidos RDO-10	
	Solicitud carta mandato cobro de pensiones RDO-11	

6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor
Documentación del afiliado	Afiliado
Recibir y crear documentos SGC	Todos los procesos
Objetivos, Políticas y acciones de mejora	Gestión de la Dirección
Insumos, materiales, infraestructura y servicios generales	Gestión Administrativa
Soluciones informáticas	Tecnología Informáticas

7.ACTIVIDADES

Recepción de Documentos

8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Documentación revisada	PRESTACIONES - SERVICIOS DSOCIALES

Recursos Humanos	Equipos	Otros
Director Económico Financiero	Computador	
Jefe de Presupuesto	Computador	
Contador	Computador	

10. Indicadores

Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control
% de satisfacción del cliente	Encuesta	Asistente Relaciones Públicas	Semestral
Número de servicios no conforme	Número de servicios no conformes en registro de PNC	Director de prestaciones	Triemstral

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinadora SGC	Representante SGC	Gerencia Administrativa

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA

CARACTERIZACIÓN INDIVIDUAL DE PROCESOS

1. Nombre del Proceso	**Gestión de Prestaciones**	**2. Requisitos ISO 9001**	7.1 7.2 7.5.1 7.5.2 7.5.3 7.5.4 7.5.5, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3
3. Responsable	Director de Prestaciones		
4. Propósitos	Otorgar los derechos y beneficios acordes con la Ley		
5. Documentos			

Nombre de Procedimientos / Documentos	Formatos / Registros u Otros	Documentos Externos
ISA-01 INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE SUPERVIVENCIA A DOMICILIO	RSC-01 PLANTILLA CALIFICACION COMITE DE CREDITO	Norma ISO 9001:2008
ISA-02 INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE SUPERVIVENCIA	RSC-02 CALIFICACIÓN PARA CONSTRUCCIÓN PH	Norma ISO 9000:2005
ISC-01 INSTRUCTIVO PARA APLICAR EL SEGURO DE SALDOS	RSC-03 FORMULARIO PARA SOLICITAR CERTIFICADOS DE CREDITO	Órdenes Generales de la Comandancia General de Policía Nacional
ISC-02 INSTRUCTIVO PARA APLICAR EL SEGURO DE DESGRAVAMEN	RSC-04 FORMULARIO PARA SOLICITAR REPROGRAMACION DE PLAZO DE CREDITOS	Lista de Revista de Comisario del Archivo General de la Policía Nacional
ISC-03 INSTRUCTIVO CONCEDER PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS, PARA COMPRA DE VIVIENDA	RSC-05 PRESUPUESTO DE CONSTRUCCIÓN P.H.	Convenios institucionales con el Registro Civil, IESS, ISSFA
ISC-04 INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS	RSC-06 CALIFICACIÓN COMPRA PH	Ley del CONADIS
ISC-05 INSTRUCTIVO CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- ADJUDICACIÓN DE VIVIENDA CONSTRUIDA POR EL ISSPOL	RSC-07 FORMULARIO DE AUTORIZACIONES DE DEBITO POR CAMBIOS DE CUENTA BANCARIA	Convenios y Tratados sobre discapacidades
ISC-06 INSTRUCTIVO PARA RECUPERAR CARTERA	RST-01 INFORME SOCIAL	Constitución de la República
ISC-07 INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA	RST-02 PLANTILLA SEGURO DE VIDA	Ley del Anciano
ISC-08 INSTRUCTIVO PARA PRESTAMO HIPOTECARIO - MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	RST-03 TOMA DE VERSION	Códigos de lo Civil y de la Niñez
ISC-09 INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- COMPRA DE HIPOTECA	RST-04 PLANILLA NOTIFICACION	
ISC-10 INSTRUCTIVO PARA CONCEDER P. H. PARA COMPRA DE VIVIENDA EN PROP. HORIZ. O CONDOMINIO	RST-05 PLANTILLA INDEMNIZACION	
ISC-11 INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- COMPRA DE VIVIENDA HIPOTECADA	RSA-01 FORMULARIO DE SUPERVIVENCIA RE RETIRO Y MONTEPÍO	
Ley de Seguridad Social de la Policía Nacional y sus Reglamentos		
Resoluciones de la Junta Calificadora de Servicios Policiales y el Consejo Superior		
Acuerdos de Retiro y Montepío (ingreso a Roles)		
Certificados de Afiliación		

6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7.ACTIVIDADES	8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Cliente
Minutas, criterios Jurídicos	Asesoría Jurídica	Afiliación		
Documentación revisada	Gestión Documental	Crédito	Calificación de beneficiarios	Prestaciones
Documentos controlados, Informe de Auditorias, Verificación de la Ejecución de la Acción Correctiva/Preventiva	Gestión de Calidad	Trabajo Social	Mejorar la calidad de vida	Afiliado
Objetivos, Políticas y acciones de mejora	Gestión de la Dirección			
Adquisiciones (materiales e insumos)	Compras Públicas			
Insumos, materiales, infraestructura y servicios generales	Gestión Administrativa			
Soluciones informáticas	Tecnología Informáticas			

Recursos Humanos	Equipos	Otros
Director de Servicios sociales	Computador	
Jefe de Afiliación	Computador	
Jefe de Crédito	Computador	
Trabajadora Social	*Vehículo*	

10. Indicadores

Indicador	Fórmula	Responsable	Fecha de control
Préstamos Quirografarios (PQ)	Número de PQs otorgados / Número de PQs planeados x 100	Director de Prestaciones	Trimestral
Préstamos Hipotecarios (PH)	Número de PHs otorgados / Número de PHs planeados x 100	Director de Prestaciones	Trimestral
Control de supervivencias	Número de registros realizados / Población asegurada x 100	Director de Prestaciones	Trimestral
Informes sociales	Número de Informes Sociales entregados / número de Informes sociales solicitados x 100	Director de Prestaciones	Trimestral
Base de datos	Número de registros ingresados acerca de novedades de asegurados activos y pasivos / novedades presentadas x 100	Director de Prestaciones	Trimestral

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
	Administrador del SGC	
Director de Prestaciones		**Presidente del CGDI**

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
REVISIÓN	**DESCRIPCIÓN**	**FECHA**
0	Aprobación de la interacción de procesos	
1	Cumplimiento de observaciones de Auditoría Externa Fase 1	

MANUAL DE LA CALIDAD

MANUAL DE PROCESOS

MANUAL DE CALIDAD

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Todos	Responsables del Procesos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación Del Instructivo	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Administrador SGC	**Director General del ISSPOL**	**Presidente del CGDI**

SECCION 0. OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

0.1 GENERALIDADES

Este Manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** y demuestra su capacidad para suministrar de forma coherente servicios que cumplen con los requisitos del usuario (cliente) y los legales / reglamentarios del país.

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es el siguiente:

"*servicios a los afiliados, asegurados y derechohabientes en la concesión de prestaciones y servicios sociales*".

Además, proporciona las guías para alcanzar la satisfacción del usuario mediante la eficaz aplicación del sistema, incluyendo la prevención de las no conformidades y los procesos de mejora continua.

0.2 EXCLUSIONES PERMITIDAS

Debido a la naturaleza de los servicios y al alcance del sistema, quedan excluidos del Sistema de Gestión de la Calidad los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008:

7.3 Diseño y Desarrollo

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha excluido esta cláusula de su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que por el tipo de servicio no aplica el concepto de diseño, debido a que los servicios son predeterminados en el sector público y están sujetos a lineamientos y recomendaciones de la Comandancia General de Policía y del Ministerio de Gobierno del Ecuador.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, no utiliza equipos y dispositivos de medición en la ejecución y desarrollo de sus actividades.

SECCION 1. NORMAS DE REFERENCIA

Las normas que a continuación se mencionan, contienen disposiciones que constituyen referencias de este Manual de Calidad.

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.
- NTE INEN-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO 9004:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

SECCIÓN 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este Manual, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario, además de los que a continuación se refieren y que se relacionan con la operación propia del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL

Usuario (cliente): Organización o persona que recibe un servicio, ejemplo: consumidor, usuario final, beneficiario y adquisición.
Entradas: El enfoque basado en procesos asegura que los elementos de entrada se definan y registren con el fin de proporcionar una base para la formulación de requisitos que puedan utilizarse para la verificación y validación de los resultados.
Salidas: Son el producto de la transformación de los elementos de entrada en el proceso
Controles: Son verificadores de los resultados, los mismos que deben registrarse y evaluarse
Recursos: Son elementos esenciales tanto para la implementación de estrategias como para el logro de los objetivos y resultados. Los recursos pueden ser personas, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, aliados de negocios, recursos naturales, económicos.
Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

SECCIÓN 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y de mejora continua de su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008.

EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, con base en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, identifica y define la secuencia e interacción de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad; En el primer diagrama se establece el **SISTEMA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** éste se explota en niveles o diagramas, que conforman sus **PROCESOS.** La explosión de cada uno de estos procesos. El modelo reconoce la importancia del usuario (cliente) en la definición de los requisitos de entrada, los mismos que, con su cumplimiento, darán como resultado la conformidad del servicio.

A través de los diagramas mencionados, se identifican los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** que incluyen la determinación de recursos y controles en su aplicación a través de la organización.

Para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces se utilizan los indicadores que se presentan en cada proceso.

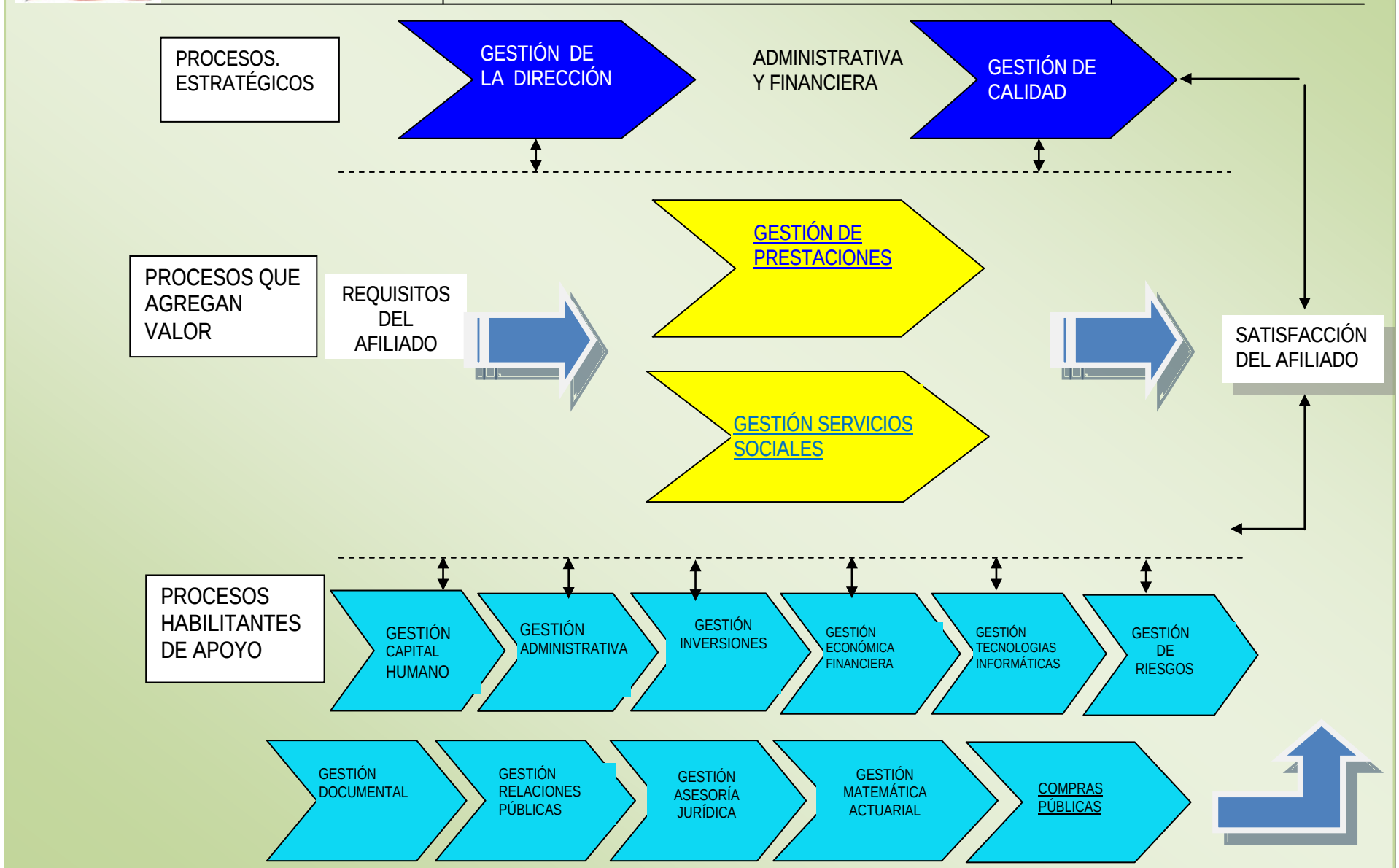
Cuando EL **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL**, opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del servicio, asegurará el control de esos procesos.

INTERACCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Interacción basada en la composición: En este gráfico se define la **interacción** de los procesos del sistema de gestión de la calidad del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, basada en la composición, esto es una explosión desde el nivel superior Sistema, procesos, subprocesos hasta llegar a nivel de actividades.

ISSPOL.

MAPA DE PROCESOS



EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar la operación eficaz y la supervisión de los procesos a través de la definición de su distribución que se realiza en la **Lista Maestra de Documentos y Registros**, y las directrices de control de documentos emitidas en el **Documento Manejo de Documentos y Registros**

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye la **Política de Calidad**, Manual de Calidad, **Manual de Procesos Manual de Actividades y Responsabilidades Basado en Competencias** los documentos exigidos por la Norma ISO 9001, Documentos, instructivos y registros incluidos en la **Lista Maestra de Documentos y Registros** y **Lista de Documentos Externos.**

4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad

El Manual de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** Expresa su compromiso en materia de Calidad. En él se describen las disposiciones generales tomadas para obtener y asegurar la calidad del servicio, así como la prevención de no conformidades y la aplicación de las acciones para evitar su recurrencia.

En el Manual de Gestión de la Calidad se presenta además, la Política de Calidad así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, todo ello conforme se establece en la norma ISO 9001:2008.

4.2.3 Control de los documentos

Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene la **Lista Maestra de Documentos y Registros**, donde se incluyen todos los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2008 para el control de la documentación. Las directrices que controlan la elaboración de esta Lista Maestra de Documentos se detallan en el **Documento Manejo de Documentos y Registros.**

4.2.4 Control de los registros

Los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad son controlados. Estos registros son mantenidos para proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y con la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se establece una **Lista Maestra de Documento y Registros** para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y eliminación de los registros. Las directrices que controlan la elaboración de los documentos del S.G.C. y de esta Lista Maestra de Documentos y Registros se detallan en el **Documento Manejo de Documentos y Registros.**

SECCIÓN 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso de la Dirección

El ISSPOL demuestra su compromiso comunicando la importancia de cumplir con los requisitos del usuario (cliente) y los legales / reglamentarios; estableciendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad, realizando las Revisiones por la Dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

5.2 Enfoque al Usuario (cliente)

La Dirección General del ISSPOL asegura que se han identificado las necesidades y expectativas de los usuarios (clientes), las que se han convertido en requisitos y que se cumplen en su totalidad para alcanzar la satisfacción del usuario (cliente).

5.3 Política de Calidad

La Alta Dirección, a través de su Comité de Calidad ha definido su Política de Calidad de la siguiente manera:

POLITICA DE CALIDAD

Conceder prestaciones y servicios de calidad, mediante mejoras continuas de nuestros procesos, realizado por el capital humano competente y capacitado; enmarcado en los principios de solidaridad, universalidad, cooperación, equidad e integralidad; con solvencia económica y desarrollo tecnológico, en estricto cumplimiento de normas y procedimientos de la Seguridad Social de la Policía Nacional, que permitan atender los derechos de los *afiliados, asegurados y derechohabientes;* manteniendo una efectiva comunicación y el compromiso social de elevar la calidad de vida del colectivo policial.

Esta política es revisada periódicamente para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Para establecer los Objetivos se toma como referencias las siguientes fuentes: la Planificación Estratégica del ISSPOL**,** la evaluación del comportamiento de servicios y procesos, nuevas necesidades del mercado y oportunidades de mejora.

Los objetivos previstos por el **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** están detallados en el documento **Objetivos e Indicadores**

- APLICAR PROCESOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD FINANCIERA DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE OTORGA EL INSTITUTO.
- OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACION DEL ISSPOL.
- POTENCIAR EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DEL INSTITUTO.
- INTEGRAR LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR "PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES" PARA SATISFACER y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DEL COLECTIVO POLICIAL.
- DESARROLLAR UN ADECUADO CLIMA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA ENTREGAR SERVICIOS DE CALIDAD.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL asegura que la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se efectúa de acuerdo a lo definido en el numeral 4.1 de este Manual.

Esta planificación asegura que los cambios se realizan de una forma controlada y que durante el cambio se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del **Plan de Calidad**, la Planificación de la Mejora Continua y de la Revisión al Sistema por parte de la Dirección, numeral 5.6 de este Manual.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Para una eficaz administración del Sistema de Gestión de la Calidad la **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** incluye los siguientes elementos:

- Definición de responsabilidad y autoridad.
- Definición del Representante de la Dirección.
- El flujo de la comunicación interna.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** define y comunica las interrelaciones del personal dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridades, con el fin de facilitar una gestión de la calidad eficaz mediante el **Organigrama Funcional.**
La Dirección General emite el nombramiento mediante el cual designa a su Representante, para que, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:

a. Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad están establecidos y mantenidos.
b. Informar a la Dirección del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
c. Promover el conocimiento de los requisitos del usuario (cliente) a través de la organización.

5.5.2 Comunicación Interna

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL asegura que hay una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia mediante la emisión del **Plan de Comunicación,** el análisis de las tendencias sobre los indicadores de los procesos estratégicos e incluso el modelo, control y evaluación de objetivos

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

Por medio del formato **Revisión por la Dirección**, el **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL** revisa, a intervalos planificados mínimo una vez por año, el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de asegurarse de su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión evalúa la necesidad de cambios en la organización del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

5.6.2 Entradas de la Revisión

La revisión por la Dirección incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

a. Los resultados de las auditorias
b. Retroalimentación del usuario (cliente)
c. Funcionamiento de los procesos y conformidad de servicio
d. Situación de las acciones correctivas y preventivas

e. Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del Sistema
f. Cambios que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad.
g. Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultado de la Revisión

El resultado de la Revisión por la Dirección incluye acciones en relación con la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del servicio con relación a los requerimientos del usuario (cliente) y la necesidad de recursos.

Los resultados de la revisión por la Dirección son registrados en el formato **Revisión Dirección**. En este, se provee información suficiente para permitir seguimiento de las distintas revisiones de la Dirección, de tal forma que asegure su continuidad y agregue valor a la organización.

SECCIÓN 6 GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 ***Provisión de recursos***

La INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, a través de su Dirección asegura la provisión de recursos esenciales para la implantación de la estrategia y mejora continua. Los recursos provistos son para la operación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y satisfacción de los usuarios (cliente). Los recursos asignados son el recurso humano, infraestructura, y recursos financieros. Tanto el personal como la infraestructura necesaria , los recursos financieros se asignan de acuerdo al establecimiento del Presupuesto Financiero del ISSPOL y a su autogestión.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal con responsabilidades asignadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra identificado en el Organigrama que es parte integrante de este manual. Para este personal se ha elaborado los respectivos Perfiles de Cargo, en los que constan las competencias generales en función de la educación, entrenamiento, destrezas y experiencia Manual de Actividades y Responsabilidades Basado en Competencias. Además se cuenta con los siguientes instructivos que apoyan la gestión del Recurso Humano: Instructivo Selección de Personal, Instructivo Inducción a la Organización al Personal Nuevo, Instructivo Capacitación y el Instructivo Evaluación del Desempeño.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, con el objeto de mejorar la formación que satisfaga las necesidades de capacitación del personal identificado en el Organigrama, una vez por año, se realiza la determinación de las necesidades de formación y entrenamiento, en función de esta información se realiza el **Plan de Formación y Entrenamiento** y finalmente en el documento Evaluación del Impacto de la Capacitación, se evalúa la eficacia de la capacitación recibida.

6.3 Infraestructura

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha identificado la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad del servicio, esta se encuentra en el Listado de equipos.

Además se cuenta con un Programa de Mantenimiento de Equipos.

6.4 ***Ambiente de trabajo***

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, por la naturaleza de sus servicios y procesos, ha definido la gestión del ambiente de trabajo, tanto de los recursos humanos como físicos, a través de la encuesta ambiente laboral El mantener y gestionar un formato de evaluación, ejerce una influencia positiva sobre el personal y los motiva hacia un mayor compromiso con el cumplimiento de los requisitos del servicio y por lo tanto con su conformidad.

SECCIÓN 7. REALIZACION DEL SERVICIO EN LA DGP

7.1 Planificación de los procesos de realización del servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, realiza las actividades principales de conceder prestaciones y servicios sociales, los mismos que son consecuencia del cumplimiento y ejecución de los procesos descritos en este Manual, tal como lo indica la secuencia e interacción de cada proceso, así como sus controles y la provisión de recursos.

La Administración del Sistema de Gestión de Calidad, es fruto de la planificación de los procesos de realización del servicio a los usuarios. Los registros necesarios para evidenciar la conformidad de los procesos y servicio resultante, se encuentran en la **Lista Maestra de Documentos y Registros** y cuya generación y administración está definida en el **Documento Manejo de Documentos y Registros.**

7.2 Procesos relacionados con los usuarios (clientes)

7.2.1 Determinación de los requisitos de los usuarios (clientes)

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha identificado los requisitos del usuario (cliente), los mismos que se encuentran en recepción de documentos.

En este documento se incluyen, tanto los requisitos del servicio especificados por el usuario (cliente), como aquellos no especificados pero necesarios para la utilización y las obligaciones relativas al servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

7.2.2 Revisión de los requisitos del servicio

Por el tipo de servicio, los usuarios (clientes) de **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** ha estructurado un flujo de trabajo a través de recepción, donde se canaliza los diferentes servicios, aquí están definidos los requisitos del usuario.

7.2.3 Comunicación con el usuario (cliente)

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha definido las disposiciones para la comunicación con los usuarios (cliente) en relación con la información del servicio, las mismas que se encuentran en la pagina web www.iispol.gov.ec

Adicionalmente los usuarios (clientes) están en capacidad de interactuar con el proceso de comunicaciones e información para realizar consultas, en lo referente a sus diferentes inquietudes y seguimiento de nuestro servicio.

7.3 Diseño y desarrollo

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha excluido esta cláusula de su Sistema de Gestión de la Calidad, ya que por el tipo de servicio no aplica el concepto de diseño.

7.4 Adquisiciones

7.4.1Proceso de adquisiciones de bienes y servicios

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, controla sus procesos de adquisición a través de la verificación del cumplimiento de las especificaciones de los bienes y/o servicios conforme la Ley de Contratación Pública, Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley de Contratación Pública y todo lo relaciona al portgal de compras públicas

Los proveedores de estos bienes y/o servicios son seleccionados por el INCOP, estos son evaluados y están registrados en la **Calificación de Proveedores**.

7.4.2 Datos para las adquisiciones

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, elabora sus documentos de adquisición de los productos y/o servicios que afectan a la calidad, describiendo claramente sus características, estos datos son coherentes con los que se han determinado y se determinan requisitos para su aprobación.

7.4.3 Verificación de los productos y servicios adquiridos

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, basada en las características especificadas en el punto 7.4.1. y en el impacto en la calidad, ha implantado actividades de verificación y aprobación de los bienes y servicios adquiridos con directrices definidas en la **Recepción y Verificación de adquisiciones**. En el caso de requerirse, la verificación se la hace en el local del proveedor.

7.5 Prestación del servicio.

7.5.2 Control de la prestación del servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, controla su servicio a través de:

a. La disponibilidad de información que define las características del servicio, esto es la Lista de requisitos del servicio LM-02, el Manual de Calidad, Instructivos y registros asociados, de acuerdo con lo dispuesto en la Lista Maestra de Documentos y Registros LM-01.

b. La implantación de actividades de supervisión a través de los Controles y Revisiones.

7.5.3 Validación de los procesos de prestación del servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha establecido los procesos correspondientes para validar los diferentes servicios de instructivos y personal capacitado.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, identifica el servicio a través del Sistema de control de documentos, de tal manera que se pueda realizar la identificación y trazabilidad del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Las directrices de trazabilidad se desarrollan en el Instructivo **Recepción de Documentos.**

7.5.4 Propiedad del usuario (cliente)

La INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, considera propiedad del cliente todos los documentos presentados en Recepción para trámites correspondientes a los servicios prestados.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL., preserva la conformidad del servicio con los requisitos del usuario (cliente) durante los procesos internos, estableciendo los controles inclusive para la expedición final de documentos y archivo**.**

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Debido a la naturaleza del servicio no aplica esta cláusula.

SECCIÓN 8. MEDIDA, ANALISIS Y MEJORAMIENTO

8.1 Generalidades

La INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha definido e implantado las actividades de control, en las que se involucra a la medida y supervisión, necesarias para asegurar la conformidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el Manual de mejora continua.

La planificación de actividades para alcanzar el mejoramiento está basada en la aplicación de técnicas adecuadas en los puntos del proceso que afectan a la calidad y por tanto a la conformidad del servicio.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del usuario (cliente)

La medición de la satisfacción del usuario (cliente), es el indicador que utiliza el INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, como una medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La medición de satisfacción del usuario (cliente) se detalla en el Instructivo Satisfacción del Usuario (cliente).

8.2.2 Auditoría interna

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL , ha elaborado un modelo para la realización mínimo una vez por año, de auditorías internas que busca determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, y que ha sido eficazmente implantado y mantenido. Las directrices de este modelo se encuentran definidas en el **Documento para Auditorías Internas.**

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los datos del proceso que aseguren la conformidad de los requisitos del servicio se utilizan para la medida y supervisión de procesos, ésta se realiza usando indicadores de gestión.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La medida y supervisión del servicio se realiza en todas sus etapas del Sistema de Gestión de la Calidad. El Jefe de Planeamiento es el responsable del seguimiento y control del servicio**.**

8.3 Control del servicio no conforme

La conformidad del servicio en el **INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL,** está ligada a la Política de la Calidad y a la Lista de requisitos del servicio. Por tanto la conformidad del servicio está dada por el cumplimiento de las expectativas,

obtenidos de los usuario (cliente) a través de esta lista. Los servicios no conformes serán por tanto aquellos que no cumplan las expectativas. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de servicios no conformes se detallan en el **Documento de Producto (Servicio) No Conforme.**

8.4 Análisis de datos

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha determinado los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Documento Manejo de Documentos y Registros así como en la Lista Maestra de Documentos y Registros. En estos documentos y registros se establece información sobre: satisfacción del usuario (cliente), conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos y de los servicios, las oportunidades para llevar acciones preventivas e información relativa a los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha establecido su Sistema de Gestión de la Calidad como un modelo que le permita formalizar los procesos de mejora continua.

La organización ha seleccionado herramientas de la calidad para el Mejoramiento Continuo, su aplicación se lo ha descrito mediante el **Manual de Mejora Continua** esta ideología adoptada por la organización ha sido localizada y apropiada en la organización.

8.5.2 Acción correctiva

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha elaborado un modelo para la realización de acciones correctivas, el mismo que busca eliminar las causas de las no conformidades para prevenir su recurrencia.

8.5.3 Acción preventiva

El INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL, ha elaborado un modelo para la realización de acciones preventivas, con el que se busca eliminar las causas potenciales de las no conformidades y prever su ocurrencia. Las directrices de este modelo se encuentran definidas en el **Documento Acciones Correctivas y Preventivas.**

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Todos	Responsables del Procesos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del Instructivo	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO

1.- OBJETIVOS:

- Conseguir que todo el personal desarrolle destrezas en la identificación, evaluación e implementación de soluciones y la toma de decisiones necesaria para solucionar los problemas en sus procesos de trabajo.
- Transmitir al personal del ISSPOL los principios conceptuales y las herramientas que sustentan el Mejoramiento Continuo.
- Apoyar para que el ISSPOL entregue el servicio correcto, acorde con los diversos requerimientos de sus clientes.
- Incrementar la productividad, a través de la mejora de la calidad de los procesos.
- Alcanzar un nivel elevado de calidad que nos permitirá aumentar la productividad del ISSPOL.
- Aumentar la satisfacción del cliente interno y externo.
- Levantar la moral de los empleados.
- Fomentar la innovación y la creatividad en el personal.
- Asegurar un alto grado de participación y compromiso del personal para resolver y mejorar los problemas presentados en los diversos procesos del ISSPOL.
- Proveer oportunidades de aprendizaje y de mejoramiento de las habilidades del personal.

EQUIPOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO

El ISSPOL debe propender a alejarse de ser una organización basada en individuos y/o departamentos que llevan a cabo sus tareas individuales, dirigiéndose a ser una organización basada en equipos y procesos. Aún si son eficientes en realizar las tareas individuales ya que esto no garantiza la eficiencia del proceso global.

El equipo asume la responsabilidad colectiva por los resultados de un proceso ya que puede trabajar mejorando continuamente parte o la totalidad de ellos.

Algunas características del trabajo en un equipo ganador son:

- Tener las metas claras.
- Estar en contacto con lo que está sucediendo por fuera del equipo.
- Obtener ventaja de las diferencias de opinión.
- Valoran el recibir ideas, independientemente del rango.
- Confían en que pueden administrar y superar conflictos de equipo.
- Alientan la competencia, a condición que esto no dañe a los individuos.
- Apoyan a otros miembros del equipo para que logren más de lo que ellos pensaron podrían obtener.
- Celebran el éxito del equipo y de sus miembros.
- Unir esfuerzos para multiplicar resultados.

RESPONSABILIDADES DE LOS FACILITADORES DEL MEJORAMIENTO CONTINUO:

- Identificar áreas de oportunidad.
- Planificar las reuniones de los equipos.
- Elaborar el cronograma del Proyecto de mejoramiento.
- Actuar como moderador de discusiones sobre opiniones y decisiones.
- Emitir informes sobre los avances de los proyectos.
- Identificar los obstáculos, los riesgos y problemas que el equipo no puede resolver.
- Asignar tareas individuales a cada miembro del equipo.
- Involucrar y comprometer a la gente.
- Responder por los indicadores del sistema de mejoramiento.
- Proveer herramientas para la toma de decisiones.

RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LOS EQUIPOS DEL MEJORAMIENTO CONTINUO:

- Cumplir eficazmente las actividades asignadas.
- Mantener un alto compromiso con las metas del proyecto.
- Asistir puntualmente a las reuniones.
- Realizar intercambios de experiencias con miembros de otros equipos de mejoramiento.

- Participar activamente, comprometerse y responsabilizarse con el equipo y el Proyecto.

LA RUTA DE LA CALIDAD

Secuencia normalizada de etapas utilizadas para solucionar problemas o llevar a cabo proyectos de mejora en cualquier área de trabajo.

- El primer paso para solucionar un problema es reconocer que este existe.
- Es el ciclo de control: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.
- Son las herramientas estadísticas básicas que hacen girar el ciclo de control.

PROBLEMA:

Es el comportamiento no deseado de un proceso.

PROYECTO DE MEJORA:

Es un problema en vías de solución o una meta que quiere lograrse.

TIPOS DE PROBLEMAS:

Problemas de Eliminación:
Son aquellos donde la situación ideal es la reducción a cero. **Ejemplos:**
Defectos
- ✓ Fallas
- ✓ Errores
- ✓ Quejas
- ✓ Reclamos
- ✓ Desperdicios

a) Problemas de Reducción:

Son aquellos donde toda disminución es deseable, pero hay un mínimo nivel necesario. **Ejemplos:**
- ✓ Costos
- ✓ Inventario
- ✓ Tiempo de entrega

Problemas de Incremento:

Son aquellos donde todo aumento en su nivel es deseable. **Ejemplos:**

- ✓ Ventas
- ✓ Participación de mercado
- ✓ Rendimientos
- ✓ Nivel de satisfacción
- ✓ Rentabilidad

LA RUTA DE LA CALIDAD INCLUYE LAS SIGUIENE 8 FASES:

1. **Determinar el Proyecto**

Esta fase consiste en identificar el problema para convertirlo en un proyecto de mejora, lo que implica tener:

- ✓ Un enunciado claro y concreto
- ✓ Hechos y datos

Objetivos:

- ✓ Definir con claridad el proyecto.
- ✓ Determinar las razones por las cuales se va a trabajar especialmente este proyecto y no otro.
- ✓ Identificar la mejora que se persigue en términos del impacto que tiene en el cliente externo e interno.

2. **Describir el Problema**

Luego de seleccionar el proyecto de mejora, es vital describir con hechos y datos al problema. En otras palabras se debe observar su comportamiento a lo largo del tiempo, con la finalidad de poder precisar sus características y definir con exactitud la meta que se quiere lograr al finalizar el proyecto.

Objetivos:

- ✓ Mostrar el estado actual del problema o la oportunidad de mejora mediante hechos y datos.
- ✓ Definir la meta a lograr.

3. **Analizar las Causas**

Esta fase se concentra en el aislamiento de las causas raíz que originan el problema. Lo que significa es que se quiere identificar entre todas las causas que afectan al resultado, cuáles son las que tienen una mayor influencia.

Objetivo:

- ✓ Aislar las causas raíz que originan el problema o que inciden directamente en la mejora planteada.

4. Establecer el Plan de Acción

Una vez detectadas la(s) causas raíz, procedemos a establecer acciones encaminadas a "eliminarlas" del proceso, con lo que se elimina en forma permanente su efecto sobre el resultado o salida.

Objetivos:

- ✓ Determinar acciones preventivas para cada una de las causas raíz detectadas.
- ✓ Diseñar un plan de ejecución de las acciones.

5. Ejecutar el Plan de Acción

Una vez que el plan de contramedidas se ha implementado, procedemos a ponerlo en práctica durante un determinado período de tiempo, recolectando los resultados obtenidos.

Objetivos:

- ✓ Ejecutar las acciones preventivas planeadas.
- ✓ Recolectar los datos generados durante la ejecución.

6. Verificación de los Resultados

Para tener la seguridad de que las contramedidas funcionen como lo planeado, se requiere hacer un seguimiento constante del desarrollo de las acciones, ya que sus resultados nos dirán si vamos por el camino indicado o si es necesario una nueva corrección.

Objetivo:

- ✓ Comprobar la efectividad de las acciones desarrolladas, sobre los resultados tanto parciales como finales definidos en la planeación.

7. Estandarización

Si las metas planteadas se han cumplido satisfactoriamente, se deben estandarizar las contramedidas, para mantener los resultados alcanzados. Por consiguiente, los estándares deben convertirse en una parte de la forma de pensar y hábitos de trabajo de los empleados, jugando una parte muy importante la capacitación y el entrenamiento.

Objetivos:

- ✓ Incorporar las contramedidas a los procedimientos estándar de operación.

- ✓ Establecer un sistema para verificar el cumplimiento de los procedimientos estándar de operación.

8. Definición de nuevos proyectos

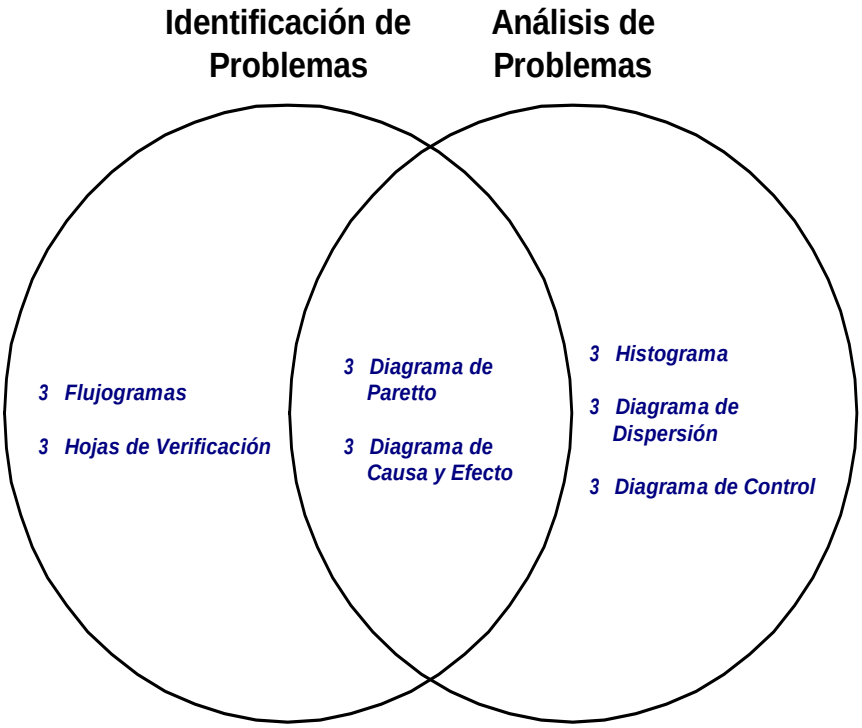
La Ruta de la Calidad no termina con el logro de la meta propuesta al inicio del proyecto. La Mejora Continua implica la identificación de problemas y oportunidades de mejora restantes y el planteamiento de proyectos futuros.

Objetivos:

- ✓ Revisar lo ejecutado en las etapas anteriores del proceso y los resultados que se obtuvieron.
- ✓ Preparar el reporte final del proceso de mejora.

TÉCNICAS GRÁFICAS PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS

Tipos de Gráficas:



3 : Herramientas Básicas de la Calidad

DIAGRAMA CAUSA - EFECTO

(Diagrama Espina de Pescado o de Ishikawa)

Se utiliza para identificar y profundizar en las posibles causas que ocasionan un problema.

APLICACIÓN:

- Cuando se requiere identificar, explorar y resaltar todas las causas posibles de un problema en condiciones específicas.
- Este diagrama se desarrolla para representar la relación entre el "efecto" y todas las posibilidades de "causa" que pueden contribuir para este efecto.
- El efecto o problema es colocado en el lado derecho del gráfico y los que contribuyen a provocarlo o "causas" son graficadas a la izquierda.

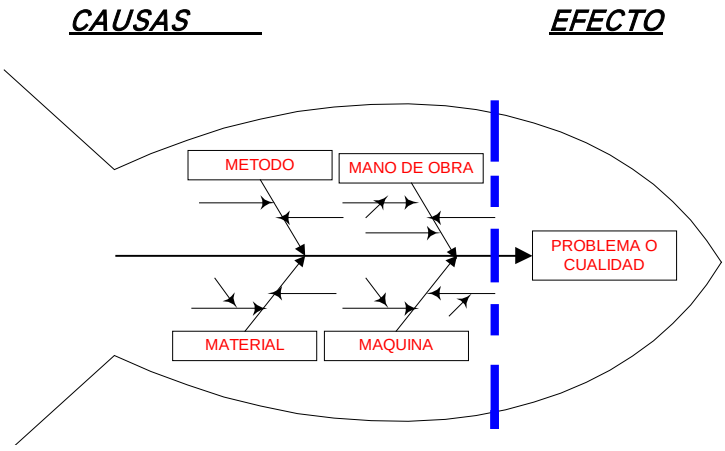


Diagrama Causa – Efecto

RECOMENDACIONES:

- ✓ Entender las causas del problema, no su historia o intereses particulares de los miembros del equipo.
- ✓ Enfocar el trabajo del grupo en causas, sin desviarse a los síntomas.
- ✓ Respaldar las decisiones tomadas.

CONSTRUCCIÓN:

1. **Seleccionar el método para generar las causas.**

   a) Lluvia de ideas. b) Hoja de verificación

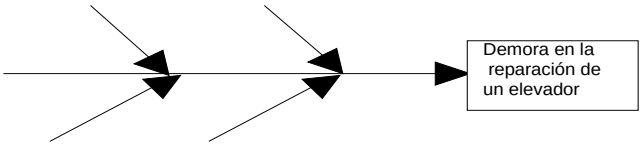
   El problema definido debe incorporar datos específicos sobre: cómo, dónde, cuándo y cómo ocurre. Asegure que todos los miembros estén de acuerdo sobre el problema anotado.

2. **Diseñar el Diagrama de Causa / Efecto**

   Escriba el efecto en un recuadro a mano derecha de la espina central.

   Ejemplo:

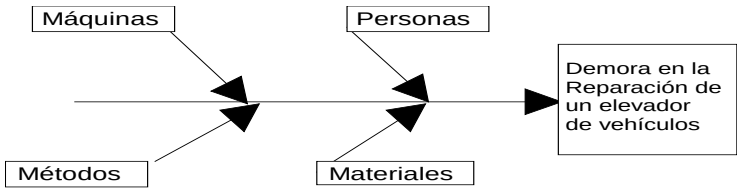
CAUSA



EFECTO

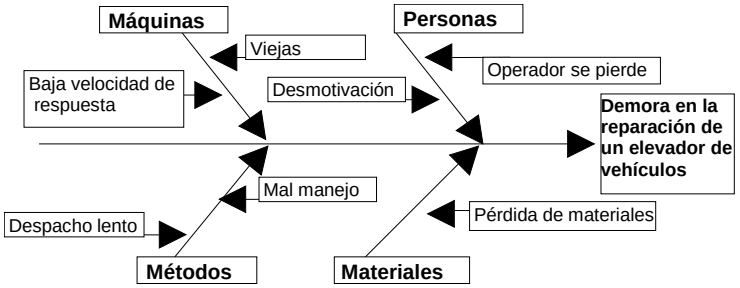
- ✓ Dibujar el esquema en un espacio grande para facilitar la incorporación de nuevas causas.
- ✓ Trazar las categorías de causas principales conectadas a la espina central.
- ✓ Sea flexible en la determinación de las causas principales, las categorías tradicionales son:
  - Maquinaría (equipos),
  - Métodos (cómo se realiza el trabajo),
  - Materiales (componentes del producto),
  - Personal (elemento humano).
  - Medio Ambiente
  - Gerencial
- ✓ No existe un número perfecto de categorías, simplemente deben identificar las posibles causas del problema.

EJEMPLO:



Ubique las causas en la categoría apropiada. Idealmente cada causa secundaria debe estar en una sola categoría, pero en algunas ocasiones puede corresponder a dos; si esto ocurre, deberá analizar la aplicación de soluciones finales.

Ejemplo:



Si la aparición de ideas es lenta, emplee la causa principal como fuente de generación. Ejemplo: ¿Qué materiales está usando? Pregunte repetitivamente sobre cada causa listada en las "espinas".

RECOMENDACIONES:

- ✓ Identifique todos los factores mediante consulta y discusión con muchas personas.
- ✓ Exprese la característica analizar tan concretamente como sea posible, y trate de hacer un diagrama para cada característica.
- ✓ Asigne la importancia de cada factor objetivamente con base en datos.

HISTOGRAMA

Para resumir los datos del proceso que han sido recolectados en un período de tiempo y gráficamente presentar su distribución de frecuencias en forma de barras.

APLICACIONES:

- Revelar la variación central y forma que adoptan los datos.
- Proveer información útil para pronosticar el futuro comportamiento del proceso.
- A permitir responder a la pregunta "¿Es el proceso capaz de cumplir con los requerimientos del cliente?

CONSTRUCCIÓN:

1. **Escoger el proceso de medición.**

Los datos deben ser variables y medidos en una escala continua.

2. Recolección de datos.

Recolectar al menos de 50 a 100. Emplear datos históricos para encontrar patrones o emplearlo como una línea base de medición del comportamiento pasado. También se debe considerar la recolección de datos por un período específico de tiempo: horas, días, meses, etc.

TABLA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

9.9	9.3	10.2	9.4	10.1	9.6	9.9	10.1	9.8
9.8	9.8	10.1	9.9	9.7	9.8	9.9	10.0	9.6
9.7	9.4	9.6	10.0	9.8	9.9	10.1	10.4	10.0
10.2	10.1	9.8	10.1	10.3	10.0	10.2	9.8	10.7
9.9	10.7	9.3	10.3	9.9	9.8	10.3	9.5	9.9
9.3	10.2	9.2	9.9	9.7	9.8	9.8	9.5	9.4
9.0	9.5	9.7	9.7	9.8	9.9	9.3	9.6	9.7
10.0	9.7	9.4	9.8	9.4	9.6	10.0	10.3	9.8
9.5	9.7	10.6	9.5	10.1	10.0	9.8	10.1	9.6
9.6	9.4	10.1	9.5	10.1	10.2	9.8	9.5	9.3
10.3	9.6	9.7	9.7	10.1	9.8	9.7	10.0	10.0
9.5	9.5	9.8	9.9	9.2	10.0	10.0	9.7	9.7
9.9	10.4	9.3	9.6	10.2	9.7	9.7	9.7	10.7
9.9	10.2	9.8	9.3	9.6	9.5	9.6	10.7	

3. Preparar una tabla de frecuencias de los datos.

a) Contar el número de datos.

Ejemplo: n = 125 datos

b) Determinar el rango, R, para el ejemplo.
El rango es igual al valor más grande del set de datos menos el valor más pequeño.

$$R = X_{max} - X_{min} = 10.7 - 9.0 = 1.7$$

c) Determinar el número de clases de intervalos, K, requeridos

Método 1: Obtener la raíz cuadrada del número total de datos y aproximar este resultado al número entero más cercano.

k = 125 = 11.18 = 11 clases

d) Determinar el ancho de la clase.

$$H = \frac{R}{K} \qquad \frac{1.7}{11} = 0.15$$

El valor resultante redondearlo a un decimal.

Ejemplo: 0.2.

e) Construir la tabla.

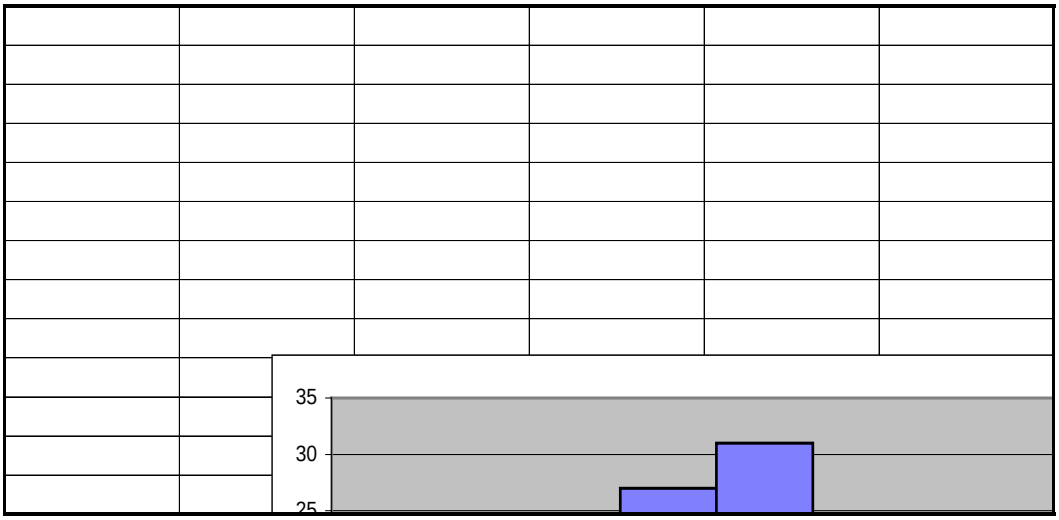
Ejemplo: Hombre terminando

# de Clases K	Intervalos (X min. + H - 0.01)		Frecuencia Total # Datos x clase
1	9.00	9.19	1
2	9.20	9.39	9
3	9.40	9.59	16
4	9.60	9.79	27
5	9.80	9.99	31
6	10.00	10.19	22
7	10.20	10.39	12
8	10.40	10.59	2
9	10.60	10.79	5
10	10.80	10.99	0
11	11.00	11.19	0

4. Dibujar el histograma.

En el eje de las Y , la frecuencia y en el de las X los intervalos.
Para cada intervalo dibujar una barra del alto de la frecuencia

Ejemplo:



5. Interpretar el histograma

- Donde está centrada la distribución?
- Comparar los resultados del histograma con las especificaciones y requerimientos de su cliente. Su proceso cumple estos requerimientos?

RECOMENDACIONES:

✓ Si la gráfica del histograma tiene un cambio brusco, sin un descenso o ascenso paulatino, esto puede indicar que un producto o servicio defectuoso ha sido omitido en la medición.

DIAGRAMA DE PARETO

Se utiliza para priorizar y enfocar los esfuerzos en los problemas que ofrecen el mayor potencial de mejoramiento, es decir, sirve como una base para seleccionar los aspectos más importantes que se van a mejorar.

El principio de Pareto: 20% de las causas generan el 80% de los efectos (problemas).

APLICACIÓN:

- Un diagrama de Pareto elaborado en base a una correcta hoja de verificación, nos ayuda a dirigir los esfuerzos de mejoramiento, en los problemas verdaderamente importantes.

- Priorizar los problemas según su importancia, a través de una gráfica simple, rápida y visual (encontrar los **pocos vitales).**
- Impulsar nuevos proyectos en función de los problemas restantes (**muchos triviales**).

COSNTRUCCIÓN:

1. Definir el efecto (fallas, problemas, costos, etc.) que interesa analizar.
2. Determinar un período para ser analizado. Ejemplo: 6, 8 días, 4 semanas, etc.
3. Recolectar los datos necesarios para cada categoría. Ejemplo: "El problema A ocurrió X veces en los últimos 6 meses" o "El problema B costó X $ en los últimos meses", etc.
4. Elaborar una lista de todas las causas que originan el efecto analizado, anotando el valor con el que cada una contribuye.
5. Ordenar las causas con base en su contribución, de mayor a menor.
6. Sumar el total de los valores con que cada una contribuye para obtener el 100 % del valor.
7. Calcular por cada causa, con qué porcentaje contribuye al total.
8. Identificar las causas "vitales" que originan el 80% (aproximadamente) del efecto analizado, y tomar acciones cuidadosas e individuales.

RECOMENDACIONES:

- Construya varios diagramas de Pareto, ya que se puede captar la esencia de un problema observándolo desde varios ángulos para identificar los *pocos vitales,* lo cual constituye el propósito del diagrama de Pareto.
- No es conveniente que la barra de "otros" represente un porcentaje de los más altos. Si sucede esto, se debe a que los ítems (problemas) para la investigación no se han clasificado apropiadamente y demasiados ítems caen en esta categoría.
- Si un ítem se puede solucionar fácilmente, debe afrontarse de inmediato aunque sea relativamente de baja importancia, ya que un diagrama de Pareto tiene como objetivo la solución eficiente de problemas, se requiere básicamente, que afrontemos los "pocos vitales". Sin embargo por medio de una sencilla medida se puede solucionar un ítem que parece relativamente de poca importancia este servirá de ejemplo de una solución eficiente de un problema.
- Ordenar las categorías de problemas en forma descendente conforme a su frecuencia.

EJEMPLO:

Problema: Tiempos de para por falla en el Zeus 2000

Período: 04 -15 Agosto/ 2004

CAUSAS	TIEMPO DE FALLA (MIN)	% RELATIVO	% ACUMULADO
Falta de capacitación y entrenamiento	125	53.2	53.2
Software inadecuado	72	30.63	83.83
Interrupción de energía eléctrica	15	6.40	90.23
Falla en periféricos	10	4.25	94.48
Virus en el sistema	8	3.40	97.88
Otros	5	2.13	100
TOTAL	235	100%	

Se realiza el Diagrama de Pareto:

- ✓ Se anota en el eje horizontal las causas en orden decreciente, en el eje vertical izquierdo las frecuencias o el porcentaje relativo, en el eje vertical derecho el porcentaje acumulado.
- ✓ Trazamos las barras de los distintos problemas basándose en el eje izquierdo y el porcentaje relativo en el eje vertical derecho.
- ✓ La barra más alta contribuye en mayor nivel a la incidencia del problema global, por tanto, atacarlo tiene sentido. Sin embargo, el problema más frecuente o costoso no siempre es el más importante. Siempre pregunte: ¿Cuál tiene mayor impacto en las metas de nuestro negocio y clientes?
- ✓ La barra más alta puede originar un nuevo Pareto de causas derivadas de éste.

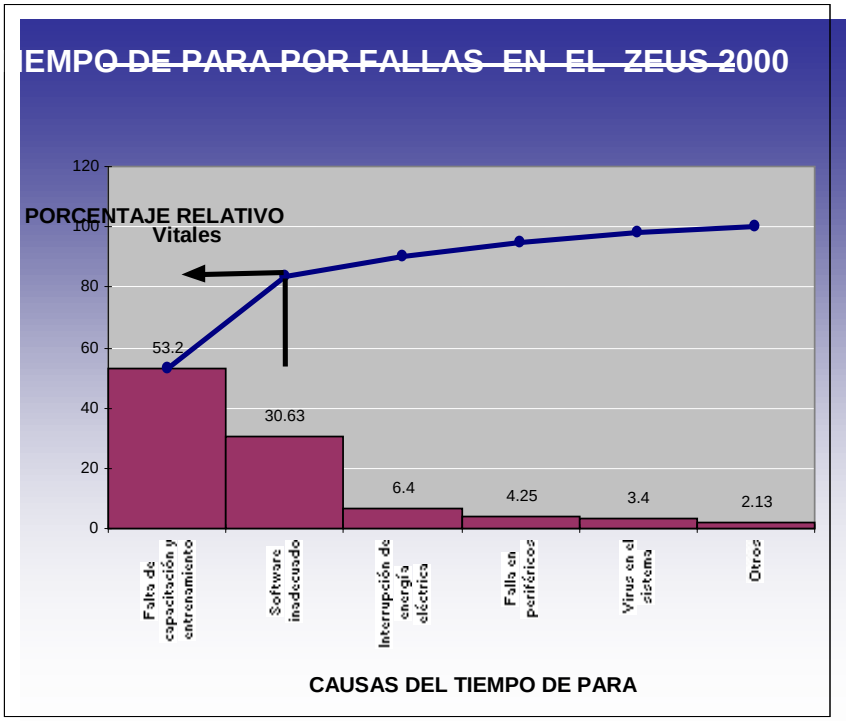


Diagrama de Pareto

GRÁFICA DE CONTROL

Es una herramienta que permite monitorear, controlar y mejorar el comportamiento de un proceso, a través del análisis de su variación en el tiempo.

APLICACIÓN:

- Representar datos visualmente.
- Detectar causas aleatorias y causas asignables de variación.
- Mejorar el comportamiento de un proceso por medio de la evaluación y aumento de su capacidad efectiva, mejoramiento de su calidad, y disminución de costos.

CONTRUCCIÓN:

1. **Determinar el proceso a ser controlado.**

2. **Determinar el método y frecuencia de muestreo para la obtención de los datos.**

   Definir claramente la unidad de medida y el tiempo establecido para las mediciones.

3. **Realizar la gráfica de control**

   A medida que los datos estén disponibles, colocarlos en la hoja de control
   Cuando se haya terminado una secuencia de tiempo (1 día, 1 semana, 1 mes, etc), calcular la media de los datos y los límites de control.
   Graficar líneas en los valores de la media y los límites de control calculados

4. **Interpretar la carta de control**

   El proceso estará "bajo control" cuando todos los puntos estén dentro de los límites y se encuentren aleatoriamente dispersos alrededor de la media.
   Analizar si los puntos en la gráfica tienen patrones de comportamiento y tomar acciones para analizar y eliminar estos eventos estadísticos no usuales.
   Comparar las mediciones realizadas con las especificaciones del cliente y del proceso.

RECOMENDACIONES:

- Las cartas de control deberán realizarse en papel milimetrado, o en hoja de cálculo para no perder la exactitud de la medición e interpretaciones posteriores.
- Existen fórmulas fácilmente utilizables para los cálculos de muestreo y límites de control.

EJEMPLO:

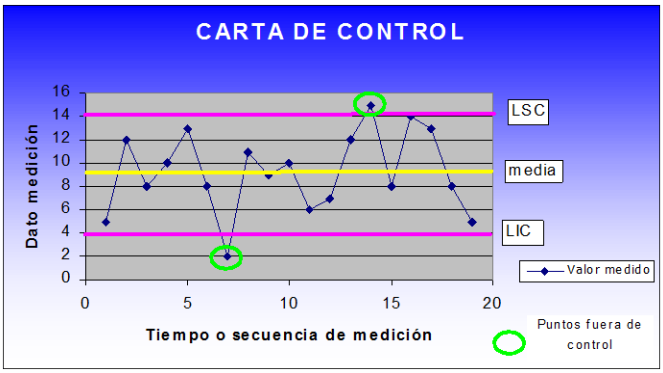


DIAGRAMA DE DISPERSION

Permite establecer la relación de correspondencia entre dos variables. Frecuentemente, en calidad se relaciona: Una característica de calidad y un factor que la afecta, dos características de calidad relacionadas, o dos factores relacionados con una sola característica de calidad.

APLICACIONES:

- Leer la distribución general de los pares de datos.
- Determinar irregularidades al presentarse errores de medición, de registro de los datos o cambios en las condiciones de operación. En este último caso, la herramienta es útil para enfocarse en la búsqueda de las causas en las variaciones en las condiciones.

CONSTRUCCIÓN

1. **Reunir y organizar los pares de datos *(x,y)* en la relación a estudiar, en una tabla.**

   Es deseable tener al menos 30 pares.

2. **Encontrar los valores máximo y mínimo para *x* y *y*.**

3. **Determinar las escalas a utilizar en los ejes horizontal y vertical**

Observar que ambas longitudes sean aproximadamente iguales (esto hará que el diagrama sea más fácil de leer)

Cuando las dos variables sean un factor y una característica de calidad, use el eje horizontal para el factor, y el eje vertical para la característica de calidad.

4. Registrar los datos en el gráfico

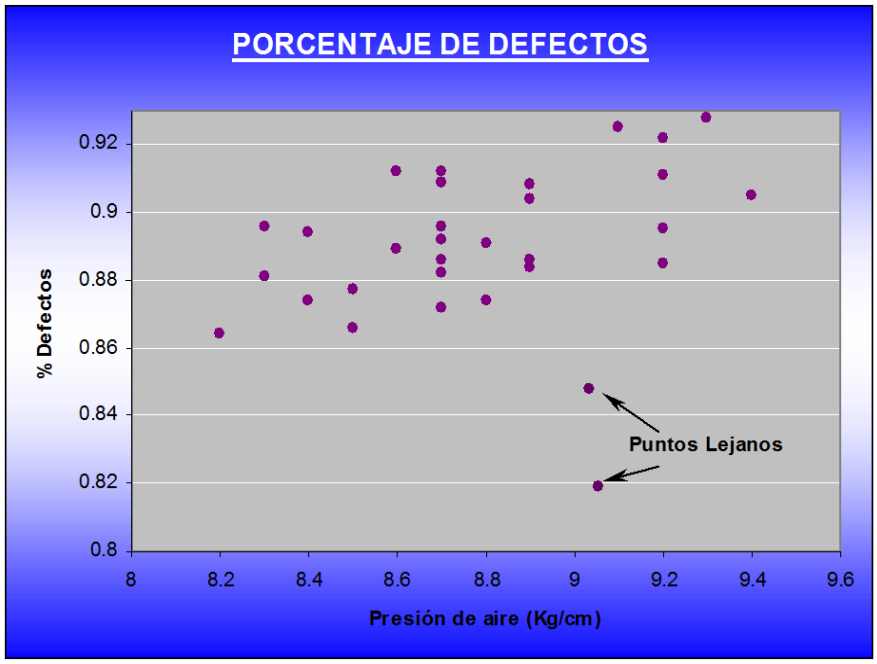
Cuando se obtengan los mismos valores en diferentes observaciones, muestre estos puntos haciendo círculos concéntricos, o registre el segundo punto muy cerca del primero.

5. Registre todos los aspectos que puedan ser de utilidad

Los aspectos deben facilitar a cualquier persona comprender el diagrama de un vistazo, éstos pueden ser:

- Título del diagrama
- Período de tiempo
- Número de pares de datos
- Título y unidades de cada eje
- Nombre de la persona que hizo el diagrama

EJEMPLO:



FLUJOGRAMA

Es una representación gráfica que permite a un equipo identificar los pasos de un proceso, en otras palabras el flujo o secuencia de actividades que tiene un servicio o producto en su proceso.

APLICACIÓN:

- Identificar áreas problema, repeticiones, pasos innecesarios, donde la simplificación y estandarización pueden ser posibles.
- Un flujograma utiliza símbolos reconocidos fácilmente para representar cada etapa de un proceso.
- Identificar las etapas en donde la información adicional debe ser recolectada e investigada.
- Permitir el entrenamiento de las personas involucradas en el proceso para entenderlo en profundidad.

CONSTRUCCIÓN:

1. **Definir el marco del proceso.**

   Determinar claramente los límites del proceso:
   - ✓ Dónde empieza (input) y
   - ✓ Dónde termina (output).

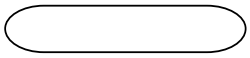
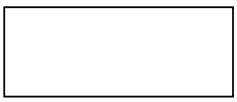
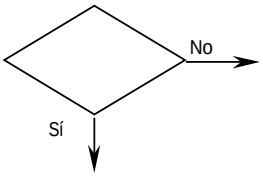
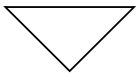
2. **Determinar las etapas del proceso.**
   Listar las actividades principales, entradas y salidas del proceso y puntos de decisión, documentos generados, desde el inicio hasta el final del proceso, identificando claramente las áreas involucradas en el proceso.

3. **Secuencia de etapas.**

   Se debe graficar la secuencia de lo que realmente sucede, no el proceso ideal, a menos que se trate del diseño de un nuevo proceso.

4. **Dibujar el flujograma empleando los símbolos apropiados.**

   Los símbolos deben ser reconocidos fácilmente. Lo óptimo es utilizar los normalizados (Ejemplo: ANSI)

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	LIMITES: Indica el inicio y el fin del proceso.
	OPERACIÓN: detalla una actividad dentro de la secuencia del proceso.
	DECISION:. Con dos opciones posibles: sí o no. La siguiente serie de actividades variarán en base a esta decisión.
	DOCUMENTACION: informes escritos, cartas o impresiones de computador generados en el proceso con el número de copias correspondiente.
	ARCHIVO: temporal (T) o permanente (P) de documentación o materiales.
	DIRECCION DEL FLUJO: Denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso.
	CONECTOR: Señala el punto en el cual continúa la secuencia del proceso.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Definir claramente los límites del proceso
- ✓ Incluir información adicional de las actividades en un recuadro aparte llamado instrucciones del proceso.
- ✓ El diagrama debe incluir otros datos, como fecha de realización, código, área o equipo responsable, etc.
- ✓ Validar el flujograma con personas que no formen parte del equipo, y que lleven a cabo acciones del proceso. Realizar las recomendaciones sugeridas, y finalmente discuta esta información con el equipo para incorporarla en el flujo final.

EJEMPLO:

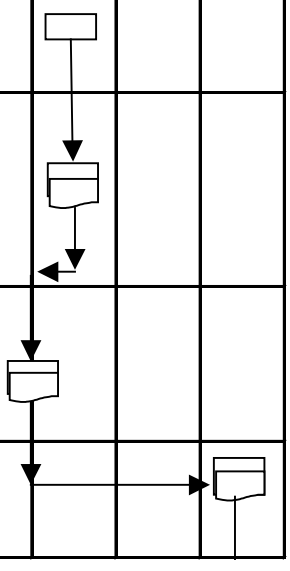
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

PROCESO: MEDICION, ANALISIS Y MEJORAMIENTO

MEDICION Y ANALISIS

RESPONSABLE: JEFE DE SISTEMAS

No.	TAREAS	Participantes			
		EMPLEADO	RESPONSABLES DE PROCES	SUBALTERNOS	PARES DE CARGO
1	Recibir manual de cargos, glosario de competencias y la matriz de evaluación del desempeño MED				
2	Evaluar el desempeño individual con guía del manual de cargos, matriz de evaluacion y glosario de competencias y completar formulario EDI				
3	Realizar Autoevaluación para detectar el nivel real y esperado de competencias del cargo y completar formulario AED				
4	Aplicar formulario EDP para evaluacion de desempeño por pares de cargo				



HOJA DE VERIFICACIÓN

Tabla o formato para recolectar datos históricos u observaciones mientras ocurren los hechos que se quieren analizar.

APLICACIÓN:

- Se usa para responder la pregunta: ¿Con qué frecuencia ciertos eventos acontecen?
- Utilizada para transformar "opiniones" en "datos".
- Reunir datos y organizarlos para un análisis eficiente.
- Contar con registros históricos que ayuden a monitorear los cambios en el tiempo.

CONSTRUCCIÓN:

1. **Definir exactamente cual evento será analizado y cuál es el propósito de la recolección de datos.**

   Identificar los factores más significativos en el problema o área de mejora.

   Ejemplo:

   "Errores que producen retraso en la entrega de facturación detallada"

2. **Definir sobre el período durante el cual los datos serán recolectados.**

3. **Diseñar un formulario claro, que resulte fácil su utilización.**

4. **Recolectar los datos claramente y sobre todo "honestamente".**

RECOMENDACIONES:

- ✓ El formulario debe ser claro, asegurándose que estén los títulos claros y exista el espacio adecuado para registrar todos los datos.
- ✓ Se debe asegurar que exista el tiempo suficiente para realizar la tarea de recolectar los datos.
- ✓ Las observaciones/muestras deben ser lo más aleatorias posibles.
- ✓ El universo de observaciones debe ser homogéneo, si no es así, debe ser inicialmente estratificado (agrupado) y cada grupo observado individualmente.
- ✓ Los datos deben ser levantados de cada servicio o producto separadamente sin mezclar la información obtenida.

- ✓ Se debe diseñar una hoja que contenga información adicional con respecto al nombre del Proyecto, lugar de recolección de los datos, nombre del responsable de la recolección, período de recolección de datos, etc.

EJEMPLO:

Problema: "Retrasos en la entrega de vehículos

Lugar de Recolección: " Quito" **Responsable:** GERENTE DE VENTAS **Período:** Enero – Agosto / 2004				
PROBLEMA	**MES**			
	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**TOTAL**
A	III	II	I	6
B	II	I	I	4
C	IIIII	III	IIIII	13
TOTAL	10	6	7	23

INSTRUCTIVOS

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Administrativa	Guardia del Instituto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Recepcionista de Documentos	**Director Administrativo**	**Director General del ISSPOL**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Determinar la metodología de trabajo del proceso para Información al Público, estableciendo las actividades, tareas, responsabilidades y los requisitos necesarios.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Establecer el ciclo de los trámites para la concesión de prestaciones y servicios a los afiliados, asegurados y público en general.
- Determinar los documentos que el afiliado debe entregar a la recepcionista de ventanilla.
- Controlar el ingreso y egreso del personal, identificando al público mediante los documentos personales.

- Asesorar al público sobre la ubicación de los trámites, horarios de atención y las unidades administrativas respectivas.

2. FINALIDAD

Emitir disposiciones que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de dar información al público, para trámites de prestaciones, servicios y necesidades comunicacionales con el personal de las diferentes áreas administrativas del Instituto.

La gestión de atención al público no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del servidor del Instituto, sino que se debe cumplir con las exigencias reglamentarias y legales para la concesión de prestaciones y servicios, ingresos y egresos del público a las dependencias de la entidad.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

3.1 REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN

El (la) **Recepcionista de Documentos** debe:

- Poner actitud positiva y paciencia para atender al público.
- Saludar en forma cordial y cortés al público.
- Identificar el trámite que desea realizar.
- Solicitar el documento necesario, según el trámite a realizar.
- Ingresar el número de cédula de ciudadanía en el sistema informático.
- Asesorar sobre la ubicación del trámite en las diferentes dependencias del Instituto.
- Imprimir y entregar el documento, si se trata de Certificados, Confidenciales y Tablas de Amortización.

3.2 INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN DE UNIDADES Y PERSONAS

El (la) **Guardia del Instituto** debe:

- Saludar en forma cordial y cortés al público, ya sea que visite en forma personal o llame al teléfono.
- Identificar el motivo de su visita o llamada.
- Asesorar si debe ingresar o pasar la llamada a las dependencias del Instituto o debe recurrir a las ventanillas en Planta Baja.

- Filtrar a las personas que desean ingresar a las dependencias del Instituto, evitando que pasen vendedores.
- Receptar la documentación que llega al Instituto en horario marginal al de trabajo habitual.
- Entregar la documentación receptada, en horario marginal, a la Recepcionista de Ventanilla.

INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE SUPERVIVENCIA A DOMICILIO

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Afiliación		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Trabajadora Social		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Determinar la metodología de trabajo del proceso de SUPERVIVENCIA A DOMICILIO, estableciendo las actividades, tareas, responsabilidades y los requisitos necesarios.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Determinar los documentos que el afiliado debe entregar a la Trabajadora Social, al momento de la supervivencia.
- Verificar que los afiliados y asegurados estén vivos.
- Garantizar la vigencia de los derechos adquiridos por los asegurados y/o beneficiarios del ISSPOL.

2. FINALIDAD

Emitir disposiciones que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de realizar el proceso de supervivencia a domicilio, para que el afiliado y/o beneficiarios sean sujetos de los derechos establecidos en la Ley y su Reglamento.

La verificación de datos no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del servidor del Instituto, sino que se debe cumplir con las exigencias legales para realizar el proceso de supervivencia a domicilio.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3. POLITICAS:

- El ISSPOL debe consultar con los organismos de control para el cumplimiento de la Constitución Política del Ecuador, respecto a la supervivencia y pago de pensiones acumuladas por más de tres años, para que no exista contradicción con el Reglamento a la Ley del ISSPOL, que dice, que tales derechos prescriben a los tres años de no haber sido reclamados.
- En caso de incapacidad extrema del asegurado, se solicitará a través de los familiares los datos de filiación al Registro Civil, para sustento de la cédula de ciudadanía, caducada.

4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

4.1 PROGRAMAR LA SUPERVIVIENCIA:

La Trabajadora Social o el coordinar provincial debe:

- Hacer los listados del grupo objetivo de esta supervivencia especial.
- Sectorizar a la población de acuerdo al lugar donde vive.

4.2 EJECUTAR LA SUPERVIVENCIA Y OTROS TRÁMITES A DOMICILIO:

La Trabajadora Social o el coordinar provincial debe:

- Solicitar al afiliado la cédula de ciudadanía, original y vigente.
- Determinar su fecha de cumpleaños y proceder con el trámite en caso de que corresponda al mes.
- Ingresar el número de cédula en el sistema informático, para determinar el tipo de afiliado (retiro, montepío, ex caja Estado, ex - combatiente, ISSPOL).
- Pedir que entregue los siguientes documentos, por tipo de afiliado:

TIPO DE AFILIADO, ASEGURADO, DERECHOHABIENTE.	DOCUMENTOS
Pensionistas de retiro, invalidez y discapacidad	Copia de la cédula a color, vigente. Carta del pago de uno de los servicios básicos.
Beneficiarios de Montepío ex – Caja, Estado y ex – combatientes e ISSPOL (viudas)	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Carta del pago de uno de los servicios básicos.
Beneficiarios de Montepío ex – Caja, Estado y ex – combatientes e ISSPOL (hijos menores de 14 años)	Copia de la cédula a color, vigente
Beneficiarios de Montepío ex – Caja, Estado y ex – combatientes e ISSPOL (hijos comprendidos entre 15 a 18 años de edad)	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Carta del pago de uno de los servicios básicos.
Beneficiarios de Montepío ISSPOL (hijos comprendidos entre 18 a 25 años de edad)	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Certificado de no estar afiliado al IESS Certificado del ISSFA de no recibir pensiones Certificado de asistencia a clases, actualizado, otorgado por los establecimientos educativos, debidamente legalizados por el Ministerio de Educación o CONESUP. Carta del pago de uno de los servicios básicos...
Beneficiarios de Viudedad e hijas mayores de 18 años de la ex - Caja Policial que se encuentran fuera del país	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Certificado que acredite su estado civil (declaración juramentada ante el Cónsul, Embajada o Agregaduría Policial del Ecuador. Carta del pago de uno de los servicios básicos de un apoderado que resida en Ecuador
Beneficiarios ISSPOL: hijos e hijas mayores de 18 años, que se encuentran fuera del país	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Certificado de asistencia a clases, actualizado, otorgado por organismos competentes en el país que reside, el mismo que tiene que ser legalizado en el Consulado, Embajada o Agregaduría Policial del Ecuador. Certificado que acredite su estado civil (declaración juramentada ante el Cónsul, Embajada o Agregaduría Policial del Ecuador.

	Certificado de la seguridad social del país donde reside. Carta del pago de uno de los servicios básicos de un apoderado que resida en Ecuador
Hijos de los causantes fallecidos desde enero del 2008, tendrán derecho hasta los 21 años, sin causa de exclusión	Copia de la cédula a color, vigente

- Verificar la documentación que entrega el afiliado, asegurado, derechohabiente.
- Hacer firmar al afiliado en el formato RSA-008
- Verificar que la firma que consta en el formato RSA-008, sea la misma que se registra en la cédula del beneficiario.
- Firmar en el formato RSA-008, como responsable del trámite efectuado.
- Entregar la información documental al jefe de afiliación.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Afiliación		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del Instructivo	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Determinar la metodología de trabajo del proceso de SUPERVIVENCIA, estableciendo las actividades, tareas, responsabilidades y los requisitos necesarios.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar los documentos que el afiliado debe entregar al (la) Ayudante de Afiliación.
- Verificar que los afiliados y asegurados estén vivos.
- Garantizar la vigencia de los derechos adquiridos por los asegurados y/o beneficiarios del ISSPOL.

2. FINALIDAD

Emitir disposiciones que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de realizar el proceso de supervivencia, para que el afiliado y/o beneficiarios sean sujetos de los derechos establecidos en la Ley y su Reglamento.

La verificación de datos no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del servidor del Instituto, sino que se debe cumplir con las exigencias legales para realizar el proceso de supervivencia.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3. POLITICA

El ISSPOL debe consultar con los organismos de control para el cumplimiento de la Constitución Política del Ecuador, respecto a la supervivencia y pago de pensiones acumuladas por más de tres años, para que no exista contradicción con el Reglamento a la Ley del ISSPOL, que dice, que tales derechos prescriben a los tres años de no haber sido reclamados.

4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

4.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

El (la) **Ayudante de Afiliación;** debe:

- Capturar la huella digital y la fotografía del asegurado y derechohabiente, a través de la máquina "lector biométrico".
- Solicitar al afiliado la cédula de ciudadanía, original y vigente.
- Determinar su fecha de cumpleaños y proceder con el trámite en caso de que corresponda al mes.
- Ingresar el número de cédula en el sistema informático, para determinar el tipo de afiliado (retiro, montepío, ex caja Estado, ex - combatiente, ISSPOL).
- Pedir que entregue los siguientes documentos, por tipo de afiliado:

TIPO DE AFILIADO, ASEGURADO, DERECHOHABIENTE.	DOCUMENTOS
Pensionistas de retiro, invalidez y discapacidad	Copia de la cédula a color, vigente. Carta del pago de uno de los servicios básicos.
Beneficiarios de Montepío ex – Caja, Estado y ex – combatientes e ISSPOL (viudas)	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Carta del pago de uno de los servicios básicos.
Beneficiarios de Montepío ex – Caja, Estado y ex – combatientes e ISSPOL (hijos menores de 14 años)	Copia de la cédula a color, vigente
Beneficiarios de Montepío	Copia de la cédula a color, vigente.

ex – Caja, Estado y ex – combatientes e ISSPOL (hijos comprendidos entre 15 a 18 años de edad)	Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Carta del pago de uno de los servicios básicos.
Beneficiarios de Montepío ISSPOL (hijos comprendidos entre 18 a 25 años de edad)	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Certificado de no estar afiliado al IESS Certificado del ISSFA de no recibir pensiones Certificado de asistencia a clases, actualizado, otorgado por los establecimientos educativos, debidamente legalizados por el Ministerio de Educación o CONESUP. Carta del pago de uno de los servicios básicos...
Beneficiarios de Viudedad e hijas mayores de 18 años de la ex - Caja Policial que se encuentran fuera del país	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Certificado que acredite su estado civil (declaración juramentada ante el Cónsul, Embajada o Agregaduría Policial del Ecuador. Carta del pago de uno de los servicios básicos de un apoderado que resida en Ecuador
Beneficiarios ISSPOL: hijos e hijas mayores de 18 años, que se encuentran fuera del país	Copia de la cédula a color, vigente. Certificado de filiación actualizados, otorgados por el Registro Civil. Certificado de asistencia a clases, actualizado, otorgado por organismos competentes en el país que reside, el mismo que tiene que ser legalizado en el Consulado, Embajada o Agregaduría Policial del Ecuador. Certificado que acredite su estado civil (declaración juramentada ante el Cónsul, Embajada o Agregaduría Policial del Ecuador. Certificado de la seguridad social del país donde reside. Carta del pago de uno de los servicios básicos de un apoderado que resida en Ecuador
Hijos de los causantes fallecidos desde enero del 2008, tendrán derecho hasta los 21 años, sin causa de exclusión	Copia de la cédula a color, vigente

- Verificar la documentación que entrega el afiliado, asegurado, derechohabiente.
- Actualizar datos en el sistema informático: dirección domiciliaria, número telefónico.
- Ingresar en el sistema para que continúe recibiendo los derechos.
- Archivar la documentación.

INSTRUCTIVO PARA APLICAR EL SEGURO DE SALDOS

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0	30/11/2010	Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	Administrador del SGC	Presidente CGDI

1. OBJETIVO

Registrar los valores que afectan a la cuenta de Seguro de Saldos, cuando fallecen los deudores de los créditos Quirografarios.

2. FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de registrar los valores que afectan a la cuenta de Seguro de Saldos.
Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3. POLÍTICAS:

- Los familiares de los deudores deben registrar el fallecimiento de los mismos, presentando la partida de defunción en el Departamento de Afiliación del ISSPOL.

- Los familiares de los deudores deben registrar la incapacidad total permanente de los deudores, presentando la Resolución de la Junta Calificadora de Servicios Policiales, en el Departamento de Afiliación del ISSPOL.
- Para tener derecho a este seguro, los deudores fallecidos deben estar al día en sus pagos mensuales.

4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Obtener reportes del SIISSPOL sobre los deudores fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, durante todo el mes.
- Obtener hojas de vida institucionales de los fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, certificadas por el Jefe de Afiliación.
- Analizar la tabla de amortización de crédito, para determinar si el deudor ha estado o no al día en las cuotas mensuales.
- En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales, máximo hasta tres cuotas, los familiares podrán cancelar los saldos pendientes de pago.
- En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales y excede las tres cuotas, no se podrá aplicar el seguro.
- En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos se encuentren al día en sus cuotas mensuales, se registra en el SIISSPOL la aplicación del Seguro de Saldos.
- Imprimir el Boletín Contable del registro del Seguro de Saldos y Tabla de Amortización del crédito cancelado por fallecimiento o incapacidad total permanente.
- Enviar este Boletín al Jefe de Contabilidad para que verifique, legalice y archive.

INSTRUCTIVO PARA APLICAR EL SEGURO DE DESGRAVAMEN

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretario del Comité de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Trabajadora Social		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del Instructivo	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS

Registrar los valores que afectan a la cuenta de Seguro de Desgravamen, cuando fallecen los deudores de los créditos Hipotecarios.

2. FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de registrar los valores que afectan a la cuenta de Seguro de Desgravamen.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3. POLÍTICAS:

- Los familiares de los deudores deben registrar el fallecimiento de los mismos, presentando la partida de defunción en el Departamento de Afiliación del ISSPOL.
- Los familiares de los deudores deben registrar la incapacidad total permanente de los deudores, presentando la Resolución de la Junta Calificadora de Servicios Policiales, en el Departamento de Afiliación del ISSPOL.
- Para tener derecho a este seguro, los deudores deben estar al día en sus pagos mensuales.

4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

El **(la) Oficial de Crédito** deberá:

- Obtener reportes del SIISSPOL sobre los deudores fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, durante todo el mes.
- Obtener hojas de vida institucionales de los fallecidos, así como también de los afiliados registrados con incapacidad total permanente, certificadas por el Jefe de Afiliación.
- Analizar la tabla de amortización de crédito, para determinar si el deudor ha estado o no al día en las cuotas mensuales.
- En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales, máximo hasta tres cuotas, los familiares podrán cancelar los saldos pendientes de pago.
- En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos no se encuentren al día en sus cuotas mensuales y excede las tres cuotas, no se podrá aplicar el seguro.
- En casos en los cuales se observe que los deudores fallecidos se encuentren al día en sus cuotas mensuales, se continúa con el proceso para la aplicación del Seguro de desgravamen.
- Enviar expediente del crédito hipotecario del deudor fallecido a la Trabajadora Social para que emita el Informe de Desgravamen.

La **Trabajadora Social** deberá:

- Receptar el expediente del crédito Hipotecario que viene del Jefe de Crédito.
- Elaborar el Informe de Desgravamen.
- Enviar el Informe de desgravamen al Asesor Jurídico, adjuntando el expediente, con la finalidad que emita su criterio sobre la aplicación del seguro de desgravamen.

El **Asesor Jurídico** deberá:

- Receptar el Informe de desgravamen con el expediente del crédito hipotecario, que viene de la Trabajadora Social.
- Emitir informe jurídico.

- Enviar este informe al Secretario del Comité de Crédito, para que tomen la resolución de aprobar la aplicación de Seguro de Desgravamen.

El **Secretario del Comité de Crédito** deberá:

- Receptar el expediente que viene del Asesor Jurídico.
- Dar el trámite parlamentario para que este Cuerpo Colegiado califique la aplicación del Seguro de Desgravamen.
- Elaborar la Resolución del Comité de Crédito.
- Si la aplicación del Seguro de Desgravamen ha sido aprobada y por tanto consignado en la Resolución.
- Remitir el expediente al Jefe de Crédito.

El **(la) Oficial de Crédito** deberá:

- Receptar el expediente con la Resolución de aplicar el Seguro de Desgravamen, que viene del Comité de Crédito.
- Registrar en el SIISSPOL.- aplicación del Seguro de Desgravamen.
- Imprimir el Boletín Contable del registro del Seguro de Desgravamen y Tabla de Amortización del crédito cancelado por fallecimiento o incapacidad total permanente.
- Enviar este Boletín al Jefe de Contabilidad para que verifique, legalice y archive.
- Enviar el expediente ajuntando copias del registro contable y tabla de amortización, cancelada, al asesor Jurídico para que elabore la minuta del levantamiento de hipoteca del bien.

El **Asesor Jurídico** deberá:

- Receptar el expediente que viene del Jefe de Crédito.
- Elaborar la minuta del levantamiento de hipoteca del bien.
- Entregar la minuta a los derechohabientes para su correspondiente legalización en la Notaria e inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Receptar de los derechohabientes la escritura de levantamiento de hipoteca, inscrita en el Registro de la Propiedad.
- Enviar el expediente del crédito hipotecario, adjuntando la Escritura de Levantamiento de Hipoteca, al Jefe de Crédito para el archivo correspondiente.

El **(la) Oficial de Crédito** deberá:

- Receptar el expediente que viene del Asesor Jurídico.
- Elaborar el Acta de Entrega – Recepción de expediente para enviar al Archivo Central.
- Enviar el expediente del crédito cancelado, con el acta de entrega – recepción, al Jefe de Archivo.

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS, PARA COMPRA DE VIVIENDA

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretario del Comité de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Presupuesto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Auxiliar Contable		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Secretaria de la Dirección Económica Financiera		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para la compra de vivienda, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios, para la compra de vivienda.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para la compra de vivienda, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del consejo superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para la compra de vivienda, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos hipotecarios, para la compra de vivienda; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.
- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.
- Los mayores de 65 años de edad no tienen obligación de presentar el certificado de votación.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

a. Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno

Libre	institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado (a)	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

b. Personal en Servicio Pasivo

Solicitante	**Requisitos**
Soltero/a	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e

	ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Copia a color de cédula de la ciudadanía y papeleta de votación vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

4.1 REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos generales:**

- Declaración juramentada del prestatario y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ante la autoridad competente, de no poseer vivienda en ningún lugar de la República.
- Examen médico del afiliado, conferido por la Dirección General de Salud de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Copia notariada de la escritura que certifique la propiedad de la vivienda y que ésta no se encuentre afectada por limitaciones de dominio.
- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad del bien sujeto de la mejora.
- Declaración de propiedad horizontal para el caso de conjuntos habitacionales.
- Certificado de habitabilidad otorgado por el municipio, en el caso de que la vivienda esté por estrenar.
- Copia certificada de la declaratoria de propiedad horizontal, extendida por el Registro de la Propiedad, en caso de conjuntos habitacionales.
- Original de la carta del impuesto predial actualizada.
- Avalúo de la vivienda sujeta a transacción, realizado por empresas o peritos calificados en la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Promesa de compra - venta notariada.

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos específicos**:

Solicitante	**Requisitos**
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la papeleta de votación del conyugue, en caso de no pertenecer la Fuerza Pública.
	Acta de matrimonio o declaración juramentada de convivencia ante un juez de lo civil o notario en caso de unión libre.

	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Divorciado (a)	Acta de matrimonio marginada.
	Partida de nacimiento de los hijos menores edad, en el caso de poseer.
Viudo /a	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad, en caso de poseer.

4.3 GENERACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO

El (la) Recepcionista de Documentos; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.
- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.
- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Imprimir y entregar la solicitud de precalificación al afiliado e informarle que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.
- Entregar las carpetas precalificadas al Departamento de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de la carpeta precalificada.
- Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.
- Emitir informe al Secretario del Comité de Crédito.

El (la) Secretario (a) del Comité de Crédito debe:

- Receptar el expediente e Informe que proviene del Asesor Jurídico.
- Someter a la aprobación del Comité.

- Enviar la Resolución y el expediente al Director de Prestaciones o Asesor Jurídico.

El Director de Prestaciones; debe:

- Receptar la Resolución y el expediente que proviene del Secretario del Comité de Crédito.
- Remitir la Resolución y el expediente al Asesor Jurídico para que elabore la minuta

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.

El (la) Afiliado debe:

- Obtener la matriz de la minuta en una Notaría.
- Entregar la matriz al Asesor Jurídico para su revisión y legalización por parte del Director General.
- Elevar a escritura pública la minuta entregada por el Asesor Jurídico.
- Ingresar al Registro de la Propiedad para la inscripción y legalización.
- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, para verificar la legalidad.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar la escritura inscrita en el registro de la Propiedad y enviar al Jefe de Crédito.
- Enviaral Jefe de Crédito, para que archive el expediente.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.
- Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito generado.

4.4 CONCESIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Director General** debe:

- Revisar el Oficio enviado por EL Director de Prestaciones, con la generación del crédito.
- Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Director Económico Financiero debe:**

- Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.
- Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.

- Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Jefe de Inversiones** debe:
• Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
• Ingresar los pagos en el flujo de caja.

El **Jefe de Presupuesto** debe:
• Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.

El **Auxiliar Contable** debe:
• Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
• Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.
• Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)
• Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:
• Registrar en el sistema del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.
• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:
• Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
• Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
• Revisar en el portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
• Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
• Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
• Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMOS QUIROGRAFARIOS

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Director de Prestaciones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Secretaria de la Dirección EF		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Coordinador Provincial		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del Instructivo	CGDI-38	CGDI
1		Modificación de tasas de interés y de monto	CGDI-07-2011	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos quirografarios, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado, precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita agilidad y seguridad en la concesión de préstamos quirografarios.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos quirografarios, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del Consejo Superior del ISSPOL, en materia de créditos para las inversiones privativas.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del Instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos quirografarios que cubran sus expectativas financieras.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los servidores que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos quirografarios; para evitar la subjetividad que favorezca o perjudique a los asegurados.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U. y/o pensión.
- Si el deudor acredita más de 20 años de servicio no requiere garante.
- En caso de más de 20 años de servicio puede dar dos (2) garantías.
- Los mayores de 65 años no tienen obligación de presentar el certificado de votación.
- Podrán renovar un crédito, quienes hayan cancelado 6 cuotas regulares del préstamo vigente.
- Podrán renovar el crédito quienes hayan caído en mora hasta por 4 meses consecutivos y se encuentren al día en sus pagos.
- Podrán solicitar o renovar su crédito los que tengan calificación B, previa la presentación del certificado, de estar al día en sus pagos.
- Podrán solicitar o renovar el crédito los que tengan calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial; previa la presentación del certificado de haber cancelado, en forma total, el crédito que ocasionó la calificación.
- En el caso de los pensionistas que cancelen el crédito, su capacidad de endeudamiento se actualizará automáticamente.

- Se renovarán los Créditos desde el 5 hasta el 24 de cada mes.
- El monto de concesión será de USD 20.000 (veinte mil dólares americanos).
- El plazo para el pago del crédito será de (6) seis años o (72) setenta y dos meses.
- El dividiendo o cuota mensual de pago del préstamo será de USD 371.43 (trescientos setenta un dólares con 43/100, dólares americanos).

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

4.1 SOLICITAR REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN

a. El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **Personal en Servicio Activo** los requisitos a los posibles deudor y garante; conforme al siguiente cuadro:

Solicitante	Requisitos
Posible deudor	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	Certificado de estar al día en sus pagos, para quienes constan en Central de Riesgo, calificación B.
	Certificado de cancelación del crédito que ocasionó la calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial; en la Central de Riesgo.
	Firmar tres autorizaciones de débito bancario.
	Firmar un pagaré en caso de no acreditar 20 años de servicio activo y efectivo.
Posible garante	Miembro de la Policía Nacional con más de diez (10) años de servicio activo y efectivo.
	Presentar una copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Firmar un pagaré.

b. El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **Personal en Servicio Pasivo** los siguientes requisitos;

- Copia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigentes (Para mayores de 65 años la papeleta de votación no es obligatorio).
- Certificado de estar al día en sus pagos, para quienes constan en la Central de Riesgos, calificación B.
- Certificado de cancelación del crédito que ocasionó la calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial; en la Central de Riesgo.

- Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, ISSPOL).
- Firmar dos autorizaciones de débito de la pensión.

c. **El (la) Oficial de Crédito** deberá solicitar al **Personal de Montepío** los requisitos a los posibles deudor y garante; conforme al siguiente cuadro:

Solicitante	Requisitos
Posible deudor	Copia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigentes (Para mayores de 65 años la papeleta de votación no es obligatoria).
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, ISSPOL).
	Certificado de estar al día en sus pagos, para quienes constan en Central de Riesgo, calificación B.
	Certificado de cancelación del crédito que ocasionó la calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial; en la Central de Riesgo.
	Firmar dos autorizaciones de débito de la pensión.
	Firmar un pagaré.
Garante Miembro de la Policía Nacional en Servicio Activo	Acreditar diez (10) años de servicio activo y efectivo (En caso de más de 20 años de servicio puede dar dos (2) garantías).
	Presentar una copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Firmar un pagaré.
Garante Miembro de la Policía Nacional en Servicio Pasivo	Presentar una copia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación vigentes (Para mayores de 65 años la papeleta de votación no es obligatoria).
	Firmar un pagaré.

4.2 RECEPTAR SOLICITUDES DE PROVINCIAS:

El **Coordinador Provincial del ISSPOL** deberá:

- Verificar los documentos presentados por los postulantes a un crédito.
- Llenar los formatos pertinentes.
- Verificar la capacitad de endeudamiento, para determinar el monto y el plazo del crédito a solicitar.
- Firmar y sellar los documentos anteriores
- Enviar los documentos indicados, adjunto a un Oficio remitido a la Oficina Matriz.

El (la) **Recepcionista de Ventanilla (Documentos)**; debe:

- Receptar la documentación sobre crédito quirografario, que viene del Coordinador Provincial.
- Enviar la documentación al Jefe de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Revisar los documentos que provienen de Recepción, constatando que tengan las firmas y estén adjuntos los documentos habilitantes.
- Visualizar el escaneo de la cédula de ciudadanía.
- Analizar el reporte del Buró de Crédito.
- Confirmar el monto y el plazo del crédito a generar.
- Actualizar en el Sistema del ISSPOL, la información domiciliaria y telefónica.
- Imprimir el documento de la generación del crédito.
- Conformar un expediente, juntado los documentos que llegaron de provincia con el documento de la generación de crédito.
- Enviar el expediente al Jefe de Crédito para su revisión.

El Jefe de Crédito deberá:

- Receptar el Expediente que viene del Oficial de Crédito.
- Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito.
- Enviar el expediente al Director de Prestaciones para la aprobación del crédito.

El Director de Prestaciones deberá:

- Receptar el expediente que viene del Jefe de Crédito.
- Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito, para su aprobación.
- Remitir el Expediente con el crédito aprobado, al Oficial de Crédito para que procese los reportes que serán utilizados para la transferencia de los créditos aprobados.

4.3 GENERAR EL CRÉDITO EN LA OFICINA MATRIZ

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Revisar los documentos que presentan los postulantes al crédito.
- Visualizar el escaneo de la cédula de ciudadanía.
- Analizar el reporte del Buró de Crédito.
- Determinar el monto y el plazo del crédito a generar.
- Actualizar en el Sistema del ISSPOL, la información domiciliaria y telefónica.
- Imprimir los documentos de la generación del crédito como son: solicitud de crédito, autorizaciones de débito y en los casos que corresponde el pagaré, para las firmas respectivas.
- Conformar un expediente, juntado los documentos que llegaron de provincia con el documento de la generación de crédito.
- Enviar el expediente al Jefe de Crédito para su revisión.

El Jefe de Crédito deberá:

- Receptar el Expediente que viene del Oficial de Crédito.
- Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito.
- Enviar el expediente al Director de Prestaciones para la aprobación del crédito

El Director de Prestaciones deberá:

- Receptar el expediente que viene del Jefe de Crédito.
- Revisar el expediente, verificando la idoneidad de la documentación y la correcta generación del crédito, para su aprobación.
- Remitir el Expediente con el crédito aprobado, al Oficial de Crédito para que procese los reportes que serán utilizados para la transferencia de los créditos aprobados.

4.4 **TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS GENERADOS**

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Revisar que los expedientes de los créditos aprobados estén completos, ordenados para su correspondiente archivo.
- Imprimir reportes y el Boletín Contable de los créditos generados y aprobados.
- Elaborar el Oficio para la firma del Director de Prestaciones, para enviar al Director Económico Financiero, adjuntando el Boletín Contable y los reportes correspondientes, para que proceda con la transferencia de los créditos aprobados.

El **Jefe de Contabilidad** debe:

- Revisar y legalizar el Boletín Contable generado para el crédito
- Enviar el Boletín a la Secretaria de la Dirección Económica Financiera

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:

- Receptar el Boletín Contable con los reportes de los créditos aprobados que provienen del Director de Prestaciones.
- Legalizar la documentación correspondiente, previo a la transferencia.
- Registrar en el Portal del Banco Central los pagos de los créditos concedidos.
- Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:

- Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
- Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
- Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.

- Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
- Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
- Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- ADJUDICACIÓN DE VIVIENDA CONSTRUIDA POR EL ISSPOL

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Inversiones	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la Modificación	Acta Num.	Aprobado
0		Creación del Instructivo	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para adjudicación de vivienda construida por el ISSPOL, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios para adjudicación de vivienda construida por el ISSPOL.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para adjudicación de vivienda construida por el ISSPOL, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del Consejo Superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para adjudicación de vivienda construida por el ISSPOL, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2. FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos hipotecarios, para adjudicación de vivienda construida por el ISSPOL; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, debe seguir este instructivo paso a paso.

3. POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El personal en servicio pasivo no accederá este crédito.
- El ISSPOL otorgará el 85% del valor de la vivienda, debiendo el solicitante reservar con el 15%.
- El precio de compre –venta del departamento se actualizará cada mes.
- La amortización se congela a partir de la calificación del crédito por parte del Comité de Crédito.
- La tasa de interés se reprogramará cada seis meses.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días de gestión interna del Instituto, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.

- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.

4. SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 VERIFICAR REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

1. Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero (a)	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	Presentar el certificado, de estar al día en sus pagos, en caso de que el solicitante tenga calificación B.
	Presentar certificado de haber cancelado, en forma total, el crédito que ocasionó la calificación, en caso de que el solicitante tenga calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Casado/a o Unión Libre	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	Presentar el certificado, de estar al día en sus pagos, en caso de que el solicitante tenga calificación B.
	Presentar certificado de haber cancelado, en forma total, el crédito que ocasionó la calificación, en caso de que el solicitante tenga calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.

Divorciado (a)	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	Presentar el certificado, de estar al día en sus pagos, en caso de que el solicitante tenga calificación B.
	Presentar certificado de haber cancelado, en forma total, el crédito que ocasionó la calificación, en caso de que el solicitante tenga calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Acta de matrimonio marginada
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	Presentar el certificado, de estar al día en sus pagos, en caso de que el solicitante tenga calificación B.
	Presentar certificado de haber cancelado, en forma total, el crédito que ocasionó la calificación, en caso de que el solicitante tenga calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.

1.1 SOLICITAR REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá:
Solicitar al postulante del crédito los siguientes **requisitos:**

- Examen médico del afiliado, conferido por uno de los hospitales de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Declaración juramentada realizada ante una autoridad competente que exprese que el beneficiario y su cónyuge o conviviente (en caso de unión de hecho) no posee vivienda en ningún lugar del país y que ninguno de ellos ha obtenido crédito para compra o construcción de vivienda en entidades financieras públicas o privadas.

4.3 CONCEDER EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Coordinar con el interesado para que seleccione la unidad de vivienda que se encuentre disponible.
- Receptar el comprobante de depósito por concepto del 15% del valor de la vivienda, en calidad de reserva de la misma.
- Elaborar el Boletín Contable para que entregue en Ventanilla.

El (la) Recepcionista de Ventanilla; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente y el Boletín Contable.
- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.
- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Imprimir y entregar el formulario de PRECALIFICACIÓN e informar al afiliado que tiene 60 días para presentar la documentación detallada en este documento.
- Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante del préstamo, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de las carpetas precalificadas.
- Receptar la copia de la escritura del terreno, en caso de que el afiliado posea.
- Enviar a la Unidad Ejecutora de Vivienda para que realicen la inspección del terreno que no tenga construcción.
- Receptar el informe de Inspección del terreno.
- Actualizar la capacidad de endeudamiento.
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Foliar la documentación del expediente y enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.
- Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
- Presentar el certificado, de estar al día en sus pagos, en caso de que el solicitante tenga calificación B.

- Presentar certificado de haber cancelado, en forma total, el crédito que ocasionó la calificación, en caso de que el solicitante tenga calificación C, D y E, castigo de cartera y demanda judicial.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.

El Comité de Crédito debe:

- Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.

El (la) Afiliado debe:

- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del solicitante.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.
- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.
- Imprimir el Boletín Contable y remitir a la Gestión Económica Financiera para su respectiva legalización.
- Imprimir y entregar al solicitante la tabla de amortización.

4.4 ENTREGAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Jefe de Contabilidad** debe:

- Revisar, legalizar y archivar el Boletín Contable.

INSTRUCTIVO PARA RECUPERAR CARTERA

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1.- OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Recuperar la cartera del Instituto correspondiente a los créditos que concede a sus afiliados y derechohabientes, en las mejores condiciones de seguridad, precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita agilidad y seguridad en la recuperación de la cartera del Instituto.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del Instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los servidores que tienen la responsabilidad de recupera la cartera del Instituto.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo, paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- El personal activo debe mantener los fondos suficientes en la cuenta bancaria para el pago de las cuotas mensuales de los créditos.
- Registrar el cambio de cuenta bancaria donde cobra los haberes mensuales, firmando las autorizaciones de débito, para proceder a realizar el respectivo descuento en la nueva entidad financiera.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES:

4.1 RECUPERAR A TRAVÉS DEL SISTEMA FINANCIERO

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Confirmar el pago de los haberes policiales.
- Procesar el archivo para la recuperación.
- Enviar el archivo procesado por medio de la red privada al Banco Central para su respectiva recuperación.
- Al siguiente día de enviado el archivo, recibir del Banco Central el archivo de la recuperación.
- Verificar las transferencias de los valores recuperados por el Banco Central.
- Registrar en boletines contables, todos los valores recuperados.
- Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.

4.2 RECUPERAR A TRAVÉS DE ROLES DE PAGO, SERVICIO ACTIVO

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Procesar el archivo para la recuperación.
- Enviar el archivo en medio magnético e impreso a Sistemas Informáticos de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, para su respectivo descuento, por medio de roles de pago.
- Receptar del proceso de Sistemas Informáticos de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, el archivo de retorno de los descuentos realizados a los miembros policiales.
- Verificar el Balance de las transferencias realizadas al ISSPOL, por parte de la Dirección General de Personal de la Policía Nacional, de los valores recuperados a través de Roles de Pago del personal en Servicio Activo.
- Registrar en boletines contables, todos los valores recuperados.

- Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.

4.3 RECUPERAR A TRAVÉS DE ROLES DE PAGO, SERVICIO PASIVO

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Procesar el archivo para la recuperación.
- Enviar el archivo en medio magnético al Jefe de Roles para su respectivo descuento.
- Receptar del Jefe de Roles el boletín de los descuentos realizados.
- Registrar en boletines contables, todos los valores recuperados.
- Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.

4.4 RECUPERAR A TRAVÉS DE PAGOS EN EFECTIVO EN LAS CUENTAS DEL INSTITUTO.

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Entregar reportes con valores a cada afiliado, para que deposite en la Cuenta perteneciente al ISSPOL.
- Receptar del afiliado el comprobante de pago o papeleta de depósito original, con respectivo reporte.
- Registrar el depósito en el SIISSPOL.
- Imprimir el Boletín Contable del registro y tablas de amortización actualizadas.
- Entregar al afiliado la tabla de amortización actualizada.
- Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.

4.5 RECUPERAR CARTERA VENCIDA

El (la) Oficial de Crédito deberá:

- Obtener reportes de morosidad en el SIISSPOL.
- Solicitar al Jefe de Prestaciones se remita las liquidaciones de Fondos de Reserva del Personal Cesante.
- Recibir del Jefe de Prestaciones las liquidaciones de Fondos de Reserva del Personal Cesante.
- Registrar los Fondos de Reserva como abonos a las cuotas en mora del personal cesante.
- Imprimir el Boletín Contable del registro y tablas de amortización actualizadas.
- Enviar los Boletines contables con sus respaldos al Jefe de Contabilidad para su verificación, legalización y archivo.
- Obtener reportes de morosidad en el SIISSPOL para enviar a la Unidad de Coactivas.

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretaria de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Afiliado		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión de inversiones	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Presupuesto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Auxiliar de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Secretaria de la Dirección EF		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Perito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI
1		Se cambió firma de quien revisa el Instructivo	CGDI-07-2011	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para construcción de vivienda, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para construcción de vivienda, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del consejo superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para construcción de vivienda, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos hipotecarios, para construcción de vivienda; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.
- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 SOLICITAR REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

a) Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno

Divorciado (a)	institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

b) Personal en Servicio Pasivo

Solicitante	**Requisitos**
Soltero/a	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Copia a color de cédula de la ciudadanía y papeleta de votación vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

4.2 SOLICITAR REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos generales:**

- Declaración juramentada del prestatario y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ante la autoridad competente, de no poseer vivienda en ningún lugar de la República.
- Examen médico del afiliado, conferido por la Dirección General de Salud de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad, sobre el terreno donde se construirá.
- Copia de la escritura que certifique la propiedad del terreno y que éste no se encuentre afectada por limitaciones de dominio.
- Copias de los planos aprobados por el Municipio.
- Copia certificada de la declaratoria de propiedad horizontal, extendida por el Registro de la Propiedad, en caso de conjuntos habitacionales.
- Presupuesto de la obra, legalizada por un profesional en la materia y cronograma de obra y desembolso, distribuido por etapas.
- Copia certificada del permiso de construcción, otorgado por el Municipio.
- Avalúo del terreno y validación presupuesto, realizado por empresas o peritos calificados en la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Original de la carta del impuesto predial actualizada.

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos específicos**:

Solicitante	**Requisitos**
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la papeleta de votación del conyugue, en caso de no pertenecer la Fuerza Pública.
	Acta de matrimonio o declaración juramentada de convivencia ante un juez de lo civil o notario en caso de unión libre.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Divorciado (a)	Acta de matrimonio marginada.
	Partida de nacimiento de los hijos menores edad, en el caso de poseer.
Viudo /a	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad, en caso de poseer.

4.3 GENERAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El (la) Recepcionista de Ventanilla; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.

- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.
- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Entregar las carpetas precalificadas al Departamento de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de la carpeta precalificada.
- Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.
- Emitir informe al Secretario del Comité de Crédito.

El (la) Secretario (a) del Comité de Crédito debe:

- Receptar el expediente e Informe que proviene del Asesor Jurídico.
- Someter a la aprobación del Comité.
- Enviar la Resolución y el expediente al Director de Prestaciones o Asesor Jurídico.

El Director de Prestaciones; debe:

- Receptar la Resolución y el expediente que proviene del Secretario del Comité de Crédito.
- Remitir la Resolución y el expediente al Asesor Jurídico para que elabore la minuta

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.

El (la) Afiliado debe:

- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.
- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.
- Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del primer desembolso del crédito (50%) a favor del Afiliado.

4.4 ENTREAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Director General** debe:

- Revisar el Oficio enviado por EL Director de Prestaciones, con la generación del crédito.
- Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Director Económico Financiero debe:**

- Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.
- Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.
- Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Jefe de Inversiones** debe:

- Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
- Ingresar los pagos en el flujo de caja.

El **Jefe de Presupuesto** debe:

- Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.

El **Auxiliar Contable** debe:

- Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
- Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.
- Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)

- Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:

- Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.
- Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:

- Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
- Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
- Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
- Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
- Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
- Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

El **Afiliado debe:**

- Entregar al Director de Prestaciones el informe de gastos de la primera etapa.

El **Perito debe:**

- Fiscalizar el avance de obra, cuantificar el gasto y emitir el informe para que se tramite el segundo desembolso (30%). Cosa igual realizará para el tercer y último desembolso (20%).

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO - PARA MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretario del Comité de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Perito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Afiliado		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión de inversiones	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Presupuesto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Auxiliar de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Secretaria de la Dirección EF		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para mejoramiento de vivienda, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para mejoramiento de vivienda, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del consejo superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para mejoramiento de vivienda, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos hipotecarios, para mejoramiento de vivienda; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.
- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.
- Los mayores de 65 años de edad no tienen obligación de presentar el certificado de votación.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 SOLICITAR REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

a) Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.

Divorciado (a)	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

b. Personal en Servicio Pasivo

Solicitante	**Requisitos**
Soltero/a	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Copia a color de cédula de la ciudadanía y papeleta de votación vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).

	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

4.2 VERIFICAR REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos generales:**

- Declaración juramentada del prestatario y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ante la autoridad competente, de no poseer un inmueble adicional.
- Examen médico del afiliado, conferido por la Dirección General de Salud de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad del bien sujeto de la mejora.
- Copia de la escritura que certifique la propiedad de la vivienda y que ésta no se encuentre afectada por limitaciones de dominio.
- Copia certificada de la declaratoria de propiedad horizontal, extendida por el Registro de la Propiedad, en caso de conjuntos habitacionales.
- Copia de los planos aprobados por el Municipio.
- Presupuesto de la obra, legalizada por un profesional en la materia y cronograma de obra y desembolso, distribuido por etapas.
- Copia certificada del permiso de construcción, otorgado por el Municipio.
- Avalúo de la vivienda a mejorar y validación del presupuesto, realizado por empresas o peritos calificados en la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Original de la carta del impuesto predial actualizada.

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos específicos**:

Solicitante	**Requisitos**
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la papeleta de votación del conyugue, en caso de no pertenecer la Fuerza Pública.
	Acta de matrimonio o declaración juramentada de convivencia ante un juez de lo civil o notario en caso de unión libre.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Divorciado (a)	Acta de matrimonio marginada.
	Partida de nacimiento de los hijos menores edad, en el caso de poseer.
Viudo /a	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad, en caso de poseer.

4.3 GENERAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El (la) Recepcionista de Ventanilla; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.
- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.
- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de la carpeta precalificada.
- Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.

El Secretario del Comité de Crédito debe:

- Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.

El (la) Afiliado debe:

- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del solicitante.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar las escrituras y enviar al Comité de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.
- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.
- Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado.

4.4 CONCEDER EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Director General** debe:

- Revisar el Oficio enviado por EL Director de Prestaciones, con la generación del crédito.
- Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Director Económico Financiero debe:**

- Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.
- Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.
- Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Jefe de Inversiones** debe:

- Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
- Ingresar los pagos en el flujo de caja.

El **Jefe de Presupuesto** debe:

- Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.

El **Auxiliar Contable** debe:

- Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
- Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.
- Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)
- Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:

- Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.
- Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:

- Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
- Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
- Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
- Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
- Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
- Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

El **Afiliado debe:**

- Entregar al Director de Prestaciones el informe de gastos de la primera etapa.

El **Perito debe:**

- Fiscalizar el avance de obra, cuantificar el gasto y emitir el informe para que se tramite el segundo desembolso (30%). Cosa igual realizará para el tercer y último desembolso (20%).

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretario del Comité de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Afiliado		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Director de Prestaciones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión de inversiones	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Presupuesto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Auxiliar de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Secretaria de la Dirección EF		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para la compra de hipoteca, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios, para la compra de hipoteca.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para la compra de hipoteca, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del consejo superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para la compra de hipoteca, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos

hipotecarios, para la compra de hipoteca; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.
- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 VERIFICAR REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

a. Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil,

	Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado (a)	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

b. Personal en Servicio Pasivo

Solicitante	**Requisitos**
Soltero/a	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Copia a color de cédula de la ciudadanía y papeleta de votación vigente.

Viudo /a	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

4.2 VERIFICAR REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos generales:**

- Escritura pública del bien del inmueble objeto del préstamo hipotecario.
- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad del bien sujeto de compra de la hipoteca.
- Original de la carta del impuesto predial actualizada.
- Declaración juramentada del prestatario y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ante la autoridad competente, de no poseer un inmueble adicional.
- Examen médico del afiliado, conferido por la Dirección General de Salud de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Carta de compromiso de la entidad financiera para levantar la hipoteca y aceptación de pago con crédito del ISSPOL.
- Liquidación del crédito adeudado a la entidad financiera acreedora.
- Copia certificada de la declaratoria de propiedad horizontal, extendida por el Registro de la Propiedad, en caso de conjuntos habitacionales.

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos específicos**:

Solicitante	**Requisitos**
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la papeleta de votación del conyugue, en caso de no pertenecer la Fuerza Pública.
	Acta de matrimonio o declaración juramentada de convivencia ante un juez de lo civil o notario en caso de unión libre.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Divorciado (a)	Acta de matrimonio marginada.
	Partida de nacimiento de los hijos menores edad, en el caso de poseer.
Viudo /a	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad, en caso de poseer.

4.1 GENERAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE HIPOTECA

El (la) Recepcionista de Ventanilla; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.

- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.
- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de la carpeta precalificada.
- Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.

El Comité de Crédito debe:

- Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta para el levantamiento de hipoteca.

El (la) Afiliado debe:

- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.
- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.

El **Director de Prestaciones debe:**

- Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado.

4.4 CONCEDER EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Director General** debe:

- Revisar el Oficio enviado por EL Director de Prestaciones, con la generación del crédito.
- Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Director Económico Financiero debe:**

- Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.
- Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.
- Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Jefe de Inversiones** debe:

- Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
- Ingresar los pagos en el flujo de caja.

El **Jefe de Presupuesto** debe:

- Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.

El **Auxiliar Contable** debe:

- Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
- Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.
- Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)
- Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:

- Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.

• Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:

- Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
- Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
- Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
- Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
- Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
- Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS, PARA COMPRA DE VIVIENDA EN PROPIEDAD HORIZONTAL O EN CONDOMINIO

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretario del Comité de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Presupuesto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Auxiliar Contable		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Secretaria de la Dirección Económica Financiera		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Económica Financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para la compra de vivienda, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios, para la compra de vivienda.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para la compra de vivienda, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del consejo superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para la compra de vivienda, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos hipotecarios, para la compra de vivienda; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.
- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.
- Los mayores de 65 años de edad no tienen obligación de presentar el certificado de votación.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

a. Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.

	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado (a)	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

b. Personal en Servicio Pasivo

Solicitante	**Requisitos**
Soltero/a	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Copia a color de cédula de la ciudadanía y papeleta de votación vigente.

Viudo /a	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

4.1 REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos generales:**

- Copia notariada de la escritura que certifique la propiedad de la vivienda y que ésta no se encuentre afectada por limitaciones de dominio.
- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad del bien sujeto de la mejora.
- Original de la carta del impuesto predial actualizada.
- Declaración juramentada del prestatario y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ante la autoridad competente, de no poseer vivienda en ningún lugar de la República.
- Examen médico del afiliado, conferido por la Dirección General de Salud de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Declaración de propiedad horizontal debidamente registrada en el Registro de la Propiedad.
- Certificado de habitabilidad otorgado por el municipio.
- Promesa de compra - venta notariada.
- Certificado de expensas.
- Avalúo del inmueble, realizado por la empresa o peritos calificados que hayan suscrito convenios con el ISSPOL.

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos específicos**:

Solicitante	**Requisitos**
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la papeleta de votación del conyugue, en caso de no pertenecer la Fuerza Pública.
	Acta de matrimonio o declaración juramentada de convivencia ante un juez de lo civil o notario en caso de unión libre.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Divorciado (a)	Acta de matrimonio marginada.
	Partida de nacimiento de los hijos menores edad, en el caso de poseer.
Viudo /a	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad, en caso de poseer.

4.3 GENERACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO

El (la) Recepcionista de Documentos; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.
- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.
- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de la carpeta precalificada.
- Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.

El (la) Secretario (a) del Comité de Crédito debe:

- Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta y entregar al afiliado para su legalización.

El (la) Afiliado debe:

- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad y el certificado bancario del vendedor de la vivienda.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar la escritura ingresada en el registro de la Propiedad y enviar al departamento de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.
- Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito generado.

4.4 CONCESIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Director General** debe:

- Revisar el Oficio enviado por EL Director de Prestaciones, con la generación del crédito.
- Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Director Económico Financiero debe:**

- Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.
- Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.
- Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Jefe de Inversiones** debe:

- Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
- Ingresar los pagos en el flujo de caja.

El **Jefe de Presupuesto** debe:

- Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.

El **Auxiliar Contable** debe:

- Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
- Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.
- Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)
- Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:

- Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.
- Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:

- Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
- Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
- Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
- Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
- Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
- Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

INSTRUCTIVO PARA CONCEDER PRÉSTAMO HIPOTECARIO.- PARA COMPRA DE VIVIENDA HIPOTECADA

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Prestaciones	Jefe de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Secretario del Comité de Crédito		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Asesoría Jurídica	Asesor Jurídico		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Afiliado		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Prestaciones	Director de Prestaciones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Dirección General	Director General		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Director Económico Financiero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión de inversiones	Jefe de Inversiones		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Presupuesto		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Auxiliar de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Jefe de Contabilidad		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Secretaria de la Dirección EF		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión económica financiera	Tesorero		Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0		Creación del documento	CGDI-38	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Director de Prestaciones	**Administrador del SGC**	**Presidente CGDI**

1. OBJETIVOS:

1.1 GENERAL

Conceder préstamos hipotecarios, para la compra de hipoteca, en las mejores condiciones de seguridad y beneficios para el asegurado; precautelando los fondos de la seguridad social policial.

1.2 ESPECÍFICOS:

- Diseñar un proceso que permita la agilidad y seguridad en la concesión de los Préstamos Hipotecarios, para la compra de hipoteca.
- Definir los requisitos que faculten el acceso a los créditos hipotecarios, para la compra de hipoteca, tomando en cuenta las normas legales, reglamentarias y las resoluciones del consejo superior del ISSPOL, en materia de créditos.
- Buscar el mejoramiento de los ingresos del instituto, sobre la base de rendimientos superiores, para los fondos que administra.
- Prestar un servicio eficiente y de calidad al asegurado, a través de préstamos hipotecarios para la compra de hipoteca, que contribuyan a disminuir el déficit habitacional de la familia policial.

2 FINALIDAD

Emitir directrices que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de recibir la documentación, evaluar, calificar, procesar y otorgar préstamos

hipotecarios, para la compra de hipoteca; evitando la subjetividad que favorezca o perjudique a los ASEGURADOS policiales.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este instructivo paso a paso.

3 POLÍTICAS:

- No podrán acceder los afiliados que tengan más de 65 años.
- El crédito deberá ser entregado en un plazo máximo de sesenta (60) días, contados a partir de la fecha de la recepción de la documentación completa.
- La cuota del crédito no debe superar el 40% de la R.M.U o pensión.
- El Oficial de Crédito deberá verificar, en la precalificación, calificación y generación del crédito que el solicitante no se encuentre en las calificaciones B, C, D, castigo de cartera y demanda judicial.

4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

4.1 VERIFICAR REQUISITOS PARA LA PRECALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar y/o verificar los requisitos, por tipo de solicitante, conforme al siguiente cuadro:

a. Personal en Servicio Activo

Solicitante	Requisitos
Soltero	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.

	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado (a)	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	Recibir los haberes en los Bancos de Pichincha, Internacional, Guayaquil, Pacífico, Cooperativa 29 de Octubre y Cooperativa de la Policía Nacional.
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Viudo /a	Acreditar tres (3) años de servicio activo y efectivo.
	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

b. Personal en Servicio Pasivo

Solicitante	**Requisitos**
Soltero/a	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la cédula de ciudadanía de los cónyuges.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
Divorciado	Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.
	Copia a color de cédula de la ciudadanía y papeleta de votación vigente.
	Capacidad de endeudamiento, comprobada en el sistema interno

Viudo /a	institucional (Cooperativa de la Policía Nacional, Servicio de Cesantía e ISSPOL).
	No encontrarse en la Central de Riesgos con calificación B, C, D, E, castigo de cartera y demanda judicial.

4.2 VERIFICAR REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos generales:**

- Escritura pública del bien objeto del Préstamos Hipotecario.
- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad del bien sujeto de compra de la hipoteca.
- Original de la carta del impuesto predial actualizada.
- Declaración juramentada del prestatario y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, ante la autoridad competente, de no poseer un inmueble adicional.
- Examen médico del afiliado, conferido por la Dirección General de Salud de la Policía Nacional (formato del ISSPOL).
- Liquidación de la entidad financiera acreedora, del crédito adeudado por el vendedor.
- Carta de compromiso de la entidad financiera para levantar la hipoteca y aceptación de pago con crédito del ISSPOL.
- Promesa de compra venta notariada.

El (la) Oficial de Crédito deberá solicitar al **personal activo y pasivo** los siguientes **requisitos específicos**:

Solicitante	**Requisitos**
Casado/a o Unión Libre	Copia a color de la papeleta de votación del conyugue, en caso de no pertenecer la Fuerza Pública.
	Acta de matrimonio o declaración juramentada de convivencia ante un juez de lo civil o notario en caso de unión libre.
	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad.
Divorciado (a)	Acta de matrimonio marginada.
	Partida de nacimiento de los hijos menores edad, en el caso de poseer.
Viudo /a	Partida de nacimiento de los hijos menores de edad, en caso de poseer.

4.1 GENERAR EL CRÉDITO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE HIPOTECA

El (la) Recepcionista de Ventanilla; debe:

- Solicitar al interesado la cédula de ciudadanía vigente.
- Autenticar en el Sistema Integrado de Información, Módulo de Crédito con su usuario y contraseña.

- Digitar el número de cédula de ciudadanía, en la opción registro de solicitudes y encajes para Préstamos Hipotecarios, donde el sistema verificará automáticamente, el tiempo de servicio del afiliado y el monto del crédito, el tiempo para el que puede realizar el crédito y el dividendo mensual a pagarse.
- Seleccionar el tipo de crédito a otorgarse.
- Ingresar los datos del cónyuge y de los hijos menores de edad (del solicitante).
- Entregar las carpetas precalificadas al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir del solicitante de crédito, la documentación completa.
- Aperturar el expediente, incluyendo los documentos de la carpeta precalificada.
- Actualizar e imprimir del SIISSPOL la capacidad de endeudamiento del Afiliado
- Ingresar en el buró de crédito y autentificarse con el usuario y contraseña; verificar que el interesado se encuentre en calificación A y proceder a imprimir el formulario de calificación.
- Adjuntar los formatos para la calificación del crédito hipotecario y RSC-01 así como también foliar la documentación del expediente con el fin de enviar al Asesor Jurídico para el estudio de títulos.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Estudiar los títulos y enviar el expediente al Comité de Crédito, para su respectiva calificación.

El Comité de Crédito debe:

- Analizar el expediente, aprobar el Préstamo Hipotecario y enviar al Asesor Jurídico, para que realice la minuta y le entregue al afiliado para su legalización.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Elaborar la minuta para el levantamiento de hipoteca.

El (la) Afiliado debe:

- Entregar al Asesor Jurídico la escritura del Mutuo Hipotecario, ingresada en el Registro de la Propiedad.

El (la) Asesor Jurídico debe:

- Analizar las escrituras y enviar al proceso de Crédito.

El (la) Oficial de Crédito debe:

- Recibir el expediente.

- Generar el crédito hipotecario al tiempo que decida el Afiliado, siempre y cuando tenga alcance su capacidad de endeudamiento.

El **Director de Prestaciones** debe:

- Solicitar autorización al Director General para realizar la transferencia del crédito a favor del Afiliado.

4.4 CONCEDER EL CRÉDITO HIPOTECARIO

El **Director General** debe:

- Revisar el Oficio enviado por EL Director de Prestaciones, con la generación del crédito.
- Emitir la Orden de Gasto y enviar al Director Económico Financiero para el pago, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Director Económico Financiero debe:**

- Revisar el Oficio enviado por el Director General en el que emite la Orden de Gasto.
- Disponer al Jefe de Inversiones que ingrese dicho pago en el flujo de caja.
- Emitir Orden de Pago al Jefe de Contabilidad, adjuntando el expediente del crédito generado.

El **Jefe de Inversiones** debe:

- Revisar la disposición del Director Económico Financiero sobre el ingreso del pago en el flujo de caja.
- Ingresar los pagos en el flujo de caja.

El **Jefe de Presupuesto** debe:

- Realizar el control presupuestario a través del registro de firma del Jefe de Presupuesto.

El **Auxiliar Contable** debe:

- Revisar el flujo de caja realizado por el Jefe de Inversiones.
- Registrar en el SIISSPOL.- Módulo de Afiliación la recepción del trámite.
- Elaborar el Boletín de Pago y transferencia Bancaria (SPI)
- Hacer legalizar los pagos con la firma del Jefe de Contabilidad, Jefe de Presupuesto y Director Económico Financiero.

La **Secretaria de la Dirección Económica Financiera** debe:

- Registrar en el Portal del Banco Central los pagos enviados por el Jefe de Contabilidad.
- Remitir al Tesorero, los registros ingresados al Banco Central.

El **Tesorero** debe:

- Revisar los registros ingresados al Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central.
- Autorizar en el SPI del Banco Central las transferencias registradas por la Secretaria de la Dirección Económica Financiera.
- Revisar en el Portal del Banco Central del Ecuador en Registros Históricos las transferencias rechazadas por inconsistencia de número de cédula o cuenta bancaria no activa.
- Remitir los rechazos a los Jefes Departamentales correspondientes para su nuevo registro y reenvío para el pago.
- Imprimir los archivos autorizados y adjuntar en cada uno los trámites de pago.
- Remitir los archivos anteriores al Jefe de Contabilidad.

FORMATOS Y REGISTROS

CÓDIGO: RSC-01
REVISIÓN. 0
FECHA:

I S S P O L
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PRESTACIONES

PRESTAMOS HIPOTECARIOS

AFILIADO:	
PRESTAMO:	

El expediente cumple con los requisitos estipulado en el Reglamento de Servicio Social de Crédito. Según se detalla a continuación:

1. *Informe de avaluó del predio.*
2. *Capacidad de endeudamiento.*
3. *Reporte de crédito personal.*
4. *Declaración Juramentada de no poseer vivienda.*
5. *Examen Medico.*
6. *Promesa de Compra Venta.*
7. *Certificado del Registro de la Propiedad con la Historia de Traspaso del dominio y Gravámenes o Limitaciones del dominio que afecten al inmueble.*
8. *Copia de la Escrituras del predio a adquirir.*
9. *3 Certificados del Municipio Manta.*
10. *Carta del Impuesto Predial.*
11. *Pago de Luz*
12. *Currículum institucional.*
13. *Solicitud de Préstamo Hipotecario.*
14. *Copia de la cedula y credencial del solicitante*

ASESOR JURIDICO

AUXILIAR DE CREDITO

Quito,___ de _____ del _____
Of. No. _____-DSS-ISSPOL

Señor
Dr. Silvio Toscano Vizcaíno
ASESOR JURIDICO DEL ISSPOL
En su despacho

De mi consideración:

Adjunto al presente se dignará encontrar la carpeta No. ____ ____, del señor afiliado _____ que contiene toda la documentación requerida para la calificación de préstamo hipotecario para compra de vivienda a terceros, con el fin de que sea revisado y posteriormente enviado al Comité de Crédito.

ANEXO

Lo requerido, en atención a lo estipulado en el Art. 56 del Reglamento de Servicio Social de Crédito, que textualmente dispone (…) Asesoría Jurídica del ISSPOL, analizará el expediente y la documentación habilitante y de soporte y lo remitirá a la Comisión de Crédito (…).

Por la atención que se digne dar al presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,
DIOS PATRIA Y LIBERTAD

DIRECTOR DE PRESTACIONES DEL ISSPOL

CÓDIGO: RSC-03
REVISIÓN. 0
FECHA:

Quito DM, ---------- del 201

Señor

DIRECTOR DE PRESTACIONES ISSPOL

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Con el debido respeto, solicito se me confiera la certificación de;

NO TENER CREDITOS EN EL ISSPOL ☐

ESTAR AL DIA EN LOS PAGOS ☐

ENTIDAD PARA LA QUE REQUIERE EL CERTIFICADO

_____

GRADO ----------

NOMBRES ----------

APELLIDOS ----------

FIRMA ----------

C. C. ----------

CÓDIGO: RSC-04
REVISIÓN. 0
FECHA:

Quito, _____ del 201

Señor

DIRECTOR DE PRESTACIONES DEL ISSPOL

De mi consideración

Por medio de la presente me permito solicitar se digne autorizar a quien corresponda se realice la reprogramación del Crédito _____ que mantengo en el ISSPOL a ____ meses.

Por la gentil atención que se le de a la presente le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente

Firma_____
Grado_____
Nombres_____
C. I. _____

CÓDIGO: RSC-06
REVISIÓN. 0
FECHA:

I S S P O L
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PRESTACIONES

PRESTAMOS HIPOTECARIOS

AFILIADO:	
PRESTAMO:	

El expediente cumple con los requisitos estipulado en el Reglamento de Servicio Social de Crédito. Según se detalla a continuación:

ASESOR JURIDICO

AUXILIAR DE CREDITO

CÓDIGO: RSC-07
REVISIÓN. 0
FECHA:

Autorización de Débito para el Entidad Financiera

Señores : Quito, ____ / ____ / ____
DIA MES AÑO

Yo, _____ , portador de la cédula: | | | | | | | | | | - | |

Autorizo a ustedes, en mi nombre, el débito mensual de mi cuenta de : ☐ Ahorros

☐ Corriente Nro. | | | | | | | | | | | | | | | | | , por el valor de :

$ _____ , del préstamo quirografario que me ha concedido el ISSPOL, por el

lapso de : ☐ meses.

(f.) _____
Prestatario

Autorización de Débito para el Entidad Financiera

Señores : Quito, ____ / ____ / ____
DIA MES AÑO

Yo, _____ , portador de la cédula: | | | | | | | | | | - | |

Autorizo a ustedes, en mi nombre, el débito mensual de mi cuenta de : ☐ Ahorros

☐ Corriente Nro. | | | | | | | | | | | | | | | | | , por el valor de :

$ _____ , del préstamo quirografario que me ha concedido el ISSPOL, por el

lapso de : ☐ meses.

(f.) _____
Prestatario

Autorización de Débito para el Entidad Financiera

Señores : Quito, ____ / ____ / ____
DIA MES AÑO

Yo, _____ , portador de la cédula: | | | | | | | | | | - | |

Autorizo a ustedes, en mi nombre, el débito mensual de mi cuenta de : ☐ Ahorros

☐ Corriente Nro. | | | | | | | | | | | | | | | | | , por el valor de :

$ _____ , del préstamo quirografario que me ha concedido el ISSPOL, por el

lapso de : ☐ meses.

(f.) _____
Prestatario

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE PRESTACIONES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
INFORME SOCIAL

QUITO,

INFORME SOCIAL No.

ASUNTO:
NOMBRE:
BENEFICIO OTORGADO:
TIPO:

DATOS DEL CAUSANTE

APELLIDOS Y NOMBRES:
GRADO:
TIPO:
FECHA (+):

I.- ANTECEDENTES:

Mediante Memorando No. dispone

II.- TRABAJOS REALIZADOS:
Gestiones Extrainstitucionales
Visita Domiciliaria
Entrevista
Versiones

III.- RELACION DE LOS HECHOS:
De las investigaciones realizadas en
se determino que:

- **Antecedentes del Caso:**
- **Situación Familiar:**
- **Análisis del Caso:**

IV.- CONCLUSIONES.-

Al término de la presente investigación, se solicita en referencia a,
a fin de determinarse si procede

Atentamente,

TRABAJADORA SOCIAL DEL ISSPOL

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE PRESTACIONES
TRABAJO SOCIAL
INFORME SOCIAL

Fecha:

INFORME SOCIAL No.

PRESTACION: SEGURO DE VIDA
NOMBRE:
GRADO: **CEDULA:** **FECHA (+):**
CLASE:

ANTECEDENTES:

El señor

SITUACION FAMILIAR:

DIRECCIÓN DOMICILIARIA:
TELEFONO:

CONCLUSIONES:

1. El señor (+) fue de estado civil
2. El señor (+) suscribió la Plica Policial el , documento aperturado el ,dejando como beneficiarios a:
3.

CONCLUSIONES:

RECOMENDACIONES:

Considerando

se solicita CRITERIO LEGAL a fin de determinar el procedimiento a tomar para continuar con el pago de este seguro.

Atentamente,

Dra. Cielito Campaña S.
Cabo Primero De Policía
TRABAJADORA SOCIAL DEL ISSPOL

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE SERVICIOS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

VERSION PARA

En la ciudad de Quito, a los **días del mes de** **del** a las en las Oficinas del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, Departamento de Trabajo Social; ante la presencia de la Trabajadora Social del ISSPOL, comparece el señor con la finalidad de rendir la siguiente versión:

1.- Edad y más generales de Ley.

Mis nombres y apellidos son de **años** de edad, de nacionalidad , portadora de la cédula de identidad **Nro.** estado civil nacida en la Provincia de Cantón el día , residente actualmente en teléfono de ocupación

2.- Preguntas relacionadas con el Causante señor

a.- Que parentesco tiene con el Causante ***señor***

Ninguno, éramos vecinos, debido a que vivíamos en la misma casa.

b.- Indique la fecha y causas de fallecimiento Causante

c.- Diga desde cuando conoce al causante

d.- Diga si tiene conocimiento de la existencia de que el ***Causante tenga alguna otra relación***

e.- Diga si tiene conocimiento de la existencia de hijos del causante

3.- La razón de sus dichos.

Todo lo expresado es por constarme y en honor a la verdad.

Rindo mi versión en forma libre y voluntaria, sin presión de ninguna naturaleza.

COMPARECIENTE **TRABAJADORA SOCIAL**

I.S.S.P.O.L
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL
==========

CÓDIGO. RST-04
REVISIÓN: 0
FECHA:

Fecha: San Francisco de Quito,

Nombre:
Dirección:
Teléfono:

De nuestra consideración: **URGENTE**

La Dirección De Prestaciones, del Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, ISSPOL, mantiene en los registros del departamento de Trabajo Social, su trámite pendiente para el Otorgamiento de la prestación concerniente a relacionada con el causante fallecido el Por su parte debo informar que falta

Por lo expuesto, requerimos la documentación antes señalada para evitar contratiempos en los trámites a realizarse en el ISSPOL.

NO es menester su viaje, Cualquier información adicional comunicarse a los teléfonos 2266-242 Ext. 2803/2812 Departamento de TRABAJO SOCIAL, ubicado en el octavo piso del Edificio ISSPOL, en la Av. de los Shyris No. 3967 y El Telégrafo, de la ciudad de Quito. Documentos que puede remitir por medio de la oficina de Coordinación del ISSPOL de su provincia o por SERVIENTREGA a la Dirección señalada.

En caso que no atienda favorable y oportunamente este cordial requerimiento, este Instituto no se responsabiliza por la prescripción de sus derechos.

Por la pronta respuesta que conceda a esta petición, es grato suscribir.

Atentamente,

DIRECTOR DE PRESTACIONES DEL ISSPOL

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICIA NACIONAL
DIRECCION DE PRESTACIONES
TRABAJO SOCIAL
INFORME SOCIAL No.

Fecha:

DATOS DEL CAUSANTE

PRESTACION: INDEMNIZACION PROFESIONAL
FONDOS DE RESERVA
FONDOS DE VIVIENDA

NOMBRE:
GRADO: **CEDULA:** **FECHA (+):**
CLASE: **TIPO:** **TIPO DE BAJA:**

BENEFICIARIOS

Apellidos y Nombres	**Cédula**	**Sexo**	**Parent.**	**F-Nacim.**	**Disc.**

ANTECEDENTES:

Fue dado de baja de las filas Policiales con fecha por fallecimiento, de conformidad con el Art. de la Ley de Personal de la Policía Nacional. Según Orden General No. DEL

Con años meses y días, según certificado de Revista de Comisario de la Comandancia General y de Filiación del ISSPOL.

SITUACION FAMILIAR:

Estado Civil:

DIRECCIÓN DOMICILIARIA:
TELEFONO:

SITUACIÓN DEL CASO:

El señor Policia Nacional en

En la Posesion Efectiva realizada ante la Notaria Cuarta del Cantòn Quito. Se determina como herederos

Dejando a salvo el derecho a terceros.

Se desconoce la existencia de terceros herederos con derecho.

CONCLUSIONES:

Una vez revisada y analizada la documentación correspondiente, se desprende que:

El señor Policia Nacional en S.A. (+) fallece fuera de actos de servicio y con menos de 05 años en la institución. Por lo que no genera derecho a pension de montepío, siendo en este caso otorgada la INDEMNIZACION PROFESIONAL.

El señor Policia Nacional en S.A. (+) No efectivizo sus FONDOS DE RESERVA considerando que no cumplia con el tiempo establecido para retirar este fondo.

El señor Policia Nacional en S.A. (+) no efectivizo los valores correspondientes al FONDO DE VIVIENDA

RECOMENDACIONES:

Por lo que estos valores deben ser cancelados en calidad de herencia, sustentado en Informe juridico No. Considerando como a los siguientes:

Quien efectivizara estos valores a traves de la cuenta No. DEL

Atentamente,

TRABAJADORA SOCIAL DEL ISSPOL