# Información de Trámite

| | |
|---|---|
| **Nombre Trámite** | EMISIÓN DE CÉDULA DE IDENTIDAD POR PRIMERA VEZ O RENOVACIÓN PARA ECUATORIANOS |
| **Institución** | DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN |
| **Descripción** | Registro Civil presta este servicio, el cual está orientado a emitir documentos de identidad para personas ecuatorianas que requieran obtener la cédula de ciudadanía. |
| ¿A quién está dirigido? | Los beneficiarios serán las personas ecuatorianas que precisen obtener su documento de identidad, y finalmente les permita realizar los diferentes trámites en entidades públicas y privadas.<br>**Dirigido a:**<br>Persona Natural - Ecuatoriana. |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | **Tipo de Resultado:**<br>Acceder a beneficio o servicio.<br><br>**Resultado a obtener:**<br>• Cédula de identidad |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite? | **Requisitos Generales:**<br>**Requisito Básico**<br>1. Haber realizado el pago bajo la modalidad de botón de pago, banco corresponsal o banca interna.<br><br>**Requisitos Específicos:**<br>**Requisitos Opcionales**<br>1. Documento de Instrucción Educativa.<br>2. Profesión / Ocupación.<br>3. Carné o Certificado para miembro de la Fuerza Pública Ecuatoriana.<br><br>**Nota Aclaratoria:**<br>1. Para el caso de usuarios menores de 15 años, deben acercarse con uno de sus padres, abuelos o representante legal. De no estar presentes, podrá acompañarle un pariente de hasta el tercer grado de consanguineidad mayores de 18 años y hábiles para el efecto, portando su cédula y autorización simple otorgado por los padres o representante legal.<br>2. Para los usuarios entre los 15 y 17 años podrán obtener su cédula sin necesidad de estar acompañados de sus padres o algún familiar.<br>3. Los usuarios que por razones religiosas no tengan descubierta su cabeza, deberán justificar mediante documentación pertinente (certificado) ser miembro de la religión que realiza dichas prácticas,de no tener descubierta la cabeza, en estos casos y bajo ningún concepto se puede faltar a la norma de mostrar el rostro completamente.<br>4. Para la actualización de la instrucción académica, se validará en el respectivo sistema SENESCYT o Ministerio de Educación (Bachiller y profesión), en el caso de encontrase cruzando estudios nivel básica, bachillerato o superior, se deberá presentar el documento avalado por la institución educativa que acredite el nivel de instrucción o su copia simple del mismo.<br>5. Para la verificación de la profesión/ocupación se correlacionará el nivel de instrucción educativa con lo solicitado por el usuario.<br>6. Para la verificación del porcentaje de discapacidad, se lo validará en el respectivo sistema (Ministerio de Salud Pública). |

## ¿Cómo hago el trámite?

**PROCESO MEDIANTE AGENCIA VIRTUAL**

1. Ingresar a la Agencia Virtual en https://apps.registrocivil.gob.ec/portalCiudadano/index.jsf
2. Crear un perfil con nombre de usuario y contraseña.
3. Seleccionar el tipo de servicio; en este caso pago en línea cédula, donde tenemos las opciones:

- Pago en línea de emisión cédula personal.
- Pago en línea de emisión cédula familiares (cónyuge o conviviente, hijo mayor de 18 años, hijo menor de 18 años, hermano, padre, madre).

4. Generar pedido aceptando condiciones.
5. Dar clic carrito de pedidos ubicado en parte superior derecha de la pantalla.
6. Seleccionar método de pago.

- Pago en línea con tarjeta de crédito o débito.
- Pago en línea en aplicaciones de instituciones bancarias:
- Pago presencial realizado en efectivo en Instituciones financieras o afiliadas.

7. Una vez confirmado el pago (en línea) o realizado el pago presencial (en entidades financieras o afiliadas), deberá ingresar nuevamente a la página de la Agencia Virtual, con su usuario y contraseña, ir a la canasta de pedidos y encontrará el icono para el agendamiento del turno, donde escogerá la provincia y agencia deseada para recibir el servicio.
8. Acercarse al módulo de información el día del turno para la validación del mismo.
9. Se procederá con captura de huellas dactilares, toma de foto y de firma en el área de cedulación.
10. Esperar que lo llamen por su nombre, verificar su información impresa en la cédula
11. Finalmente, el operador de servicios registrará la entrega del documento.

**Nota Aclaratoria:**

- Para la cedulación por primera vez y de grupos vulnerables no se requiere de agendamiento de turno en la plataforma de agencia virtual.
- El sistema de agendamiento web está disponible a nivel nacional excepto en la agencia: para las ciudades: Esmeraldas, Tulcán, Ibarra, Antonio Ante, Atacames, Cotacachi, Eloy Alfaro, Espejo, Montufar, Muisne, Otavalo, Pimampiro, Quininde, RioVerde, San Lorenzo, Tena, Orellana, Puyo, Lago Agrio, Joya de los Sachas, Shushufindi, El Chaco, Guaranda, Riobamba, Latacunga, Ambato, Alausí,Baños de Agua Santa, Caluma, Chimbo, Chunchi, Colta, Cumanda, Echeandía, Guamote, Guano, Izamba, La Mana, Pallatanga, Pangua, Patate, Pelileo, Penipe, Píllaro, Pujilí, Quero, Salcedo, San Miguel, Saquisilí, Sigchos, Zumbahua, Manta, Portoviejo, Chone, Santo Domingo, Bolivar, El Carmen, Flavio Alfaro, Jipijapa, La Concordia, Montecristi, Pichincha, Rocafuerte, Santa Ana, Sucre, Paján, Olmedo, Babahoyo, Baba, Milagro, Colonche, Manglaralto, Mocache, Pueblo Viejo, Quinsaloma, Buena Fé, Quevedo, Salinas, Santa Elena, Urdaneta, Valencia, Ventanas, Vinces, San Blas (Cuenca), El Batán (Cuenca), La Libertad (Cuenca), Azogues, Macas, Camilo Ponce, Cañar, Girón, Gualaceo, La troncal, Nabón, Oña, Paute, Pucará, Santa Isabel, SigSig, Loja, Machala, Zamora, Arenillas, Piñas, Santa Rosa, Pasaje, El Guabo, Huaquillas, Marcabelí, Zaruma, Calvas, Catamayo, Celica, Espíndola, Macará, Paltas, Saraguro, Yantzaza, Zapotillo, Guayaquil Centro, Guayaquil Norte (Tarqui), Guayaquil Sur (Ximena), Daule, Durán, Playas, Pedro Carbo, El Triunfo, Yaguachi, Samborondon, Salitre, Matriz Iñaquito (Quito), San Blas (Quito), Quitumbe, Rumiñahui, Calderón, El Quinche, Roldos, Pomásqui y Tumbaco, Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, Puerto Quito, Los Bancos, Puellaro y San José de Minas.
- Las agencias que no constan en el listado anterior ejecutarán el proceso de manera regular; es decir de forma presencial sin agendamiento de turno en la plataforma de agencia virtual, efectuando el pago presencial.

**PROCESO EN AGENCIA PRESENCIAL**

1. Solicitar el servicio en el módulo de información, en el cual se validará el cumplimiento de los requisitos.
2. Cancelar el valor del trámite y solicitar un turno en el banco o punto de recaudación de la agencia.
3. Esperar su turno para el ingreso o validación de datos en el sistema, captura de huellas dactilares, toma de foto y captura de firma en el área de cedulación.
4. Esperar que lo llamen por su nombre, verificar su información y finalmente el operador de servicios registrará la entrega del documento.

**Nota Aclaratoria:**

- Este proceso aplica para los casos de cedulación por primera vez y de grupos vulnerables, los cuales no requieren de agendamiento de turno en la plataforma de agencia virtual.
- La cédula de identidad se entregará en un periodo de tiempo de 2 días laborables a partir del enrolamiento del usuario, en agencias que no se encuentren en ciudades con centros de producción, a excepción de la Agencia de San Cristóbal e Isabela cuyo tiempo de entrega será de 5 días laborables.

**Canales de atención:**
En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

**Primera vez:**
5,00 USD No grava IVA (efectivo)

**Renovación:**
16,00 No grava IVA (efectivo y tarjeta de crédito)

**Carné CONADIS**:
Sin costo (Aplica para los ciudadanos con discapacidad del 30% o más)

**PAGO EN LINEA / AGENCIA VIRTUAL**

Pago en línea con tarjeta de crédito: Visa, Mastercard y Diners Club.

Las transacciones con tarjeta de crédito, se realizarán:
Banco del Pacífico (Alignet): tarjeta VISA y MasterCard pago corriente y diferido.

Banco del Pichincha (Placetopay): tarjetas Diners, Discover Visa o MasterCard, pagos corriente 0 diferido de 3 a 12 meses con intereses.

Payphone (Produbanco): tarjetas Visa o MasterCard solo diferido de 3 a 12 meses con intereses.

**Pago banco corresponsal primera vez o renovación:**

Banco del Pacífico: Agencias habilitdas a nivell nacional
Banco Produbanco: Agencias Produbanco, Servipagos, Pago Ágil
Western Union.

**PAGO EN AGENCIA PRESENCIAL**

* Primera vez:
- Efectivo

* Renovación:
- Efectivo
- Tarjeta de Crédito

Se receptan tarjetas VISA, MASTERCARD, DISCOVER, DINERS CLUB, emitidas por: Banco del Pacifico, Banco del Pichincha o Banco de Guayaquil

Las transacciones con tarjeta de crédito, se realizarán en pagos diferidos desde 3 hasta máximo 12 meses.

**Nota Aclaratoria:**

- No se recibirán copias del documento original de pago realizado en banco corresponsal. En el caso de pérdida del comprobante de pago, el usuario deberá solicitar la reimpresión del documento en la entidad financiera en la cual realizó el pago, o en su defecto la certificación del pago por parte del Banco.
- Pago en línea en aplicaciones de instituciones bancarias: Sí el pago fue efectuado en aplicaciones bancarias, deberá presentar el Recibo Electrónico de Transacción generado en agencia virtual, o puede enviarlo de manera digital al correo de la agencia en la cual está sacando el turno revise el correo de la agencia en el siguiente link https://www.registrocivil.gob.ec/wp-

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Horario de atención normal:**

Presencial de lunes a viernes de 08h00 a 17h00

**Verifique las agencias que prestan el servicio, horarios y su dirección a través del siguiente enlace:**

https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/plugins/download monitor/download.php?id=7652

## Base Legal

- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 7.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 85.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 86.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 87.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 88.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 89.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 90.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 91.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 92.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Articulo 93.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Articulo 95.
- LEY ORGÁNICA DE GESTIÓN DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES. Art. Artículo 94.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa
**Correo Electrónico:** servicios@registrocivil.gob.ec
**Teléfono:** 023731110 ext. 29505, 29478, 29490

## Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|---|---|---|---|
| 2023 | 05 | 18 | 211148 |
| 2023 | 04 | 10 | 130382 |
| 2023 | 03 | 14 | 114670 |
| 2023 | 02 | 14 | 132385 |
| 2023 | 01 | 37 | 365900 |
| 2022 | 12 | 15 | 213512 |
| 2022 | 11 | 66 | 232968 |
| 2022 | 10 | 13 | 241271 |
| 2022 | 09 | 25 | 260427 |
| 2022 | 08 | 50 | 229022 |
| 2022 | 07 | 52 | 232492 |
| 2022 | 06 | 33 | 155296 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|---|---|---|---|
| 2022 | 05 | 38 | 119987 |
| 2022 | 04 | 105 | 95666 |
| 2022 | 03 | 66 | 109853 |
| 2022 | 02 | 41 | 120253 |
| 2022 | 01 | 31 | 138016 |
| 2021 | 12 | 27 | 175358 |
| 2021 | 11 | 11 | 167643 |
| 2021 | 10 | 9 | 176785 |
| 2021 | 09 | 21 | 216929 |
| 2021 | 08 | 0 | 217247 |
| 2021 | 07 | 25 | 216148 |
| 2021 | 06 | 38 | 181257 |
| 2021 | 05 | 22 | 125576 |

Firmado electrónicamente por:
ALEJANDRA ESTEFANIA TORRES MARMOL