

Información de Trámite

Nombre Trámite	EMISIÓN DE PASAPORTE ORDINARIO POR PRIMERA VEZ O RENOVACIÓN PARA MAYORES DE 18 AÑOS
Institución	DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
Descripción	Servicio orientado a emitir un documento de viaje (pasaporte ordinario electrónico), que permite a un ciudadano ecuatoriano identificarse y movilizarse en el exterior, registrando sus movimientos migratorios fuera del país.
¿A quién está dirigido?	<p>Los beneficiarios para el servicio de otorgamiento de pasaporte ordinario electrónico esta dirigido a las personas ecuatorianas que buscan viajar al exterior, siendo el pasaporte un habilitante necesario para el usuario que se encuentra en proceso para la aplicación de visa en los consulados que así lo requieran.</p> <p>Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasaporte Ordinario
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: <u>Requisitos Básicos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haber realizado el pago bajo la modalidad de botón de pago, banco corresponsal o banca Interna . 2. Cédula de Identidad vigente y legible física o digital. <p><u>Requisito Adicional</u></p> <p>Renovación si el pasaporte se encuentra vigente *Pasaporte anterior para anulación</p> <p>Renovación por pérdida o robo de pasaporte vigente *Formulario de constancia de documentos extraviados</p> <p>Nota Aclaratoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la etapa de validación se verificará en el sistema la cantidad de emisiones de pasaportes ordinarios otorgados al usuario y de identificarse que el mismo posee dos o más renovaciones en el término de un año, se aplicará la sobretasa por tercera emisión de pasaporte ordinario, conforme lo estipula el Art. 109 del Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana. <hr/> <p>Requisitos Específicos: <u>Requisito Opcional</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carné de discapacidad. (Cuando se encuentre indisponible la página de CONADIS.)
¿Cómo hago el trámite?	<p>PROCESO MEDIANTE AGENCIA VIRTUAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 para el ciudadano. 3. Seleccionar el tipo de servicio. 4. Generar pedido aceptando condiciones. 5. Dar clic carrito de pedidos ubicado en parte superior derecha de la pantalla. 6. Seleccionar la forma de pago en línea, donde encontrará tres opciones.

- Pago en línea con tarjeta de débito o crédito.
- Pago en línea en aplicaciones de instituciones bancarias.
- Pago en efectivo: se acercará únicamente con su número de cédula a las Instituciones Financieras o afiliadas.

7. Una vez efectuado el pago; deberá ingresar nuevamente a la página de la Agencia Virtual, canasta de pedidos, clic sobre la lupa; encontrará habilitado el icono de la agenda para la generación del turno.

8. Acercarse al módulo de información la fecha del turno con los requisitos.

9. Se procederá con captura de huellas dactilares, toma de foto y de firma en el área de pasaportes.

10. Esperar que lo llamen por su nombre y verificar su información.

Nota Aclaratoria:

1. Para la emisión de pasaporte por pérdida o robo los grupos vulnerables no requerirán de agendamiento de turno en la plataforma de agencia virtual.

2. El turno para el agendamiento de pasaportes no tiene costo.

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 pasaportes.
4. Esperar que lo llamen por su nombre y verificar su información.

Nota Aclaratoria:

1. Este proceso aplica para la emisión de pasaporte por pérdida o robo de grupos vulnerables, los cuales no requieren de agendamiento de turno en la plataforma de agencia virtual.

2. El pasaporte ordinario se entregará en un periodo de tiempo de 1 a 5 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 cuyo el tiempo de entrega será de 12 días laborables.

3. En las agencias de Matriz Ñaquito, Gobierno Zonal de Guayaquil y San Blas Cuenca se entregará el pasaporte el mismo día.

4. El sistema de agendamiento web está disponible para las ciudades de Ibarra, Portoviejo, Ambato, Santo Domingo, Manta, Babahoyo, Quevedo, Azogues, Cuenca, Salinas, Guayaquil Centro, Guayaquil Gobierno Zonal, Quito Matriz, Latacunga, Riobamba, Zamora, Loja, Machala, Coca, Tena, Puyo, Lago Agrio, Macas, Guaranda, Tulcán y Esmeraldas.

5. Los pasaportes que no sean retirados por los usuarios en un periodo de tres meses serán destruidos.

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

\$ 90,00 Pasaporte Electrónico no grava IVA (efectivo y tarjeta de crédito)

Carné CONADIS:

Sin costo (Aplica para los ciudadanos con discapacidad del 30% o más)

Tercera edad: 50% de descuento

Sobretasa tercera emisión: \$150,00

La Sobretasa se aplica cuando otorguen por más de tres ocasiones, en el término de un año, a una misma persona, un mismo tipo de pasaporte. (*Art. 109: Reglamento Ley Orgánica de Movilidad Humana*)

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 o 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 habilitadas a nivel nacional
Banco Produbanco: Agencias Produbanco, Servipagos, Pago Ágil
Western Union.

PAGO EN AGENCIA PRESENCIAL

- Efectivo
- Tarjeta de Crédito

Nota Aclaratoria:

1.- Se aceptan tarjetas VISA, MASTERCARD, DISCOVER, DINERS CLUB, emitidas por: Banco del Pacífico, Banco del Pichincha o Banco Guayaquil.

2.- Las transacciones con tarjeta de crédito, se realizarán:

- Pacífico: tarjeta VISA y MasterCard pago corriente.
- Diners: tarjetas Diners, Discover Visa o MasterCard, pagos corriente o diferido de 3 a 12 meses con intereses.
- Payphone (Produbanco): tarjetas Visa o MasterCard solo diferido de 3 a 12 meses con intereses.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horario de atención normal:

Lunes a viernes de 08h00 a 17h00

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

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

Base Legal

- [Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana](#). Art. Artículo 107.
- [Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana](#). Art. Artículo 109.
- [Ley Orgánica de Movilidad Humana 2023](#). Art. Artículo 157.
- [Ley Orgánica de Movilidad Humana 2023](#). Art. Artículo 151.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa

Correo Electrónico: servicios@registrocivil.gob.ec

Teléfono: 3731110 extensiones: 29504; 29478; 29490.

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	2	71732
2024	02	5	76716
2024	01	6	81065
2023	12	7	64929
2023	11	0	29072
2023	10	0	33741
2023	09	0	33721

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	36281
2023	07	8	39158
2023	06	0	42426
2023	05	0	41280
2023	04	0	29864
2023	03	0	37464
2023	02	0	26771
2023	01	0	31259
2022	12	0	27265
2022	11	0	28562
2022	10	0	28999
2022	09	0	22607
2022	08	0	20775
2022	07	0	23475
2022	06	37	12542
2022	05	37	15004
2022	04	0	18003
2022	03	16	21372
2022	02	0	16902
2022	01	5	14974
2021	12	0	14824
2021	11	3	15447
2021	10	10	16221
2021	09	0	18033
2021	08	0	22869
2021	07	0	22233
2021	06	4	24924
2021	05	1	20689