



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL PORTAL DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA CORPORACIÓN REGISTRO CIVIL DE GUAYAQUIL

El uso, servicios y transacciones de este portal Web se rige bajo los términos y condiciones contenidos en este documento, sujeto a la normativa vigente, los usuarios del portal de Servicios Electrónicos podrán solicitar los servicios conforme los términos, condiciones y normativa aplicable al servicio requerido.

Se entenderá que los usuarios prestan su consentimiento, explícito, libre y voluntario e inequívoco, a los términos y condiciones aquí establecidos, mediante la aceptación de los mismos a través de los medios establecidos en este portal Web.

CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **CONDICIONES DE SERVICIOS**
3. **SERVICIOS DISPONIBLES**
4. **FORMAS DE PAGO**
5. **DISPONIBILIDAD**
6. **CAMBIO Y DEVOLUCIONES**
7. **SOPORTE**
8. **RESPONSABILIDAD**
9. **CAMBIO EN LOS TÉRMINOS**
10. **ACEPTACIÓN**

1. OBJETO

El presente documento de términos y condiciones de uso del Portal web, regula el acceso y la utilización del portal de Servicios Ciudadanos, incluyendo los contenidos y los servicios puestos a disposición de los usuarios.

2. CONDICIONES DE SERVICIO

a. Acceso al portal:

El Usuario se obliga a no acceder a los contenidos y/o servicios del portal Web, por ningún otro medio que no sea la interfaz que la Corporación Registro Civil de Guayaquil proporcione al Usuario para acceder a los mismos.

b. Identidad del Usuario:

El usuario se obliga a proporcionar única y exclusivamente los datos individuales y personales respecto de su identidad, no falsear la identidad de terceros haciéndose pasar por otra persona, ficticia o real.

c. Actividades contrarias a la Ley, la moral y el orden público:

El usuario se obliga a proporcionar única y exclusivamente los datos individuales y personales respecto de su identidad, no falsear la identidad de terceros haciéndose pasar por otra persona, ficticia o real.

d. Registro del Usuario:





En relación al proceso de registro, el usuario está obligado a facilitar información veraz, exacta y completa sobre su identidad, en relación con los datos que le sean solicitados, así como a mantener actualizada dicha información. Si el usuario consignara inexactitud de datos, información falsa, datos incompletos, falta de concordancia, e indicios de vulneración de seguridades, la Corporación Registro Civil de Guayaquil podrá cancelar, suspender, e incluso investigar la o las cuentas registradas, conforme la Ley, Reglamentos, Instructivos o Política de Tratamiento de Datos, de considerarlo pertinente.

e. Contraseña:

El usuario definirá, durante su registro la contraseña que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario registrado tendrá la posibilidad de cambiar la contraseña de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el portal Web.

f. Uso de los datos personales registrados en el portal Web:

Los datos referidos en estos términos y condiciones para el registro y solicitud de servicios electrónicos, tendrán como finalidad validar las órdenes de compra o pedidos.

Esta información es de carácter confidencial y su manejo se rige por la [Política de Tratamiento de Datos Personales de la Corporación Registro Civil de Guayaquil](#).

g. Código de validación:

La Corporación Registro Civil de Guayaquil por medio del portal Web de Servicios Ciudadanos, realiza la generación de códigos de validación (OTP), el usuario deberá registrar el código de validación generado que le permitirá realizar sus transacciones de manera segura y confidencial.

El código de validación tendrá 6 caracteres y estará compuesta por números.

h. Bloqueo de usuario:

Por seguridad, la cuenta de usuario se bloqueará automáticamente luego de detectar 3 intentos fallidos de ingreso de datos en la pantalla de Ingreso. La Corporación Registro Civil de Guayaquil se reserva la posibilidad de bloquear usuarios de los cuales se identifique el mal uso del Portal Web.

i. Cancelación de Cuentas:

El usuario reconoce y acepta que la Corporación Registro Civil de Guayaquil se reserva el derecho a cancelar las cuentas que se hallen inactivas durante un periodo de tiempo razonable.

3. SERVICIOS DISPONIBLES

a. Solicitud de Certificados Digitales de Datos o Actos Civiles.

El usuario puede solicitar en línea los siguientes certificados:

1. Certificados electrónicos de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, Identidad y Estado Civil para el titular de la información.
2. Certificados electrónicos de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, Identidad y Estado Civil, Defunción para familiares (hijos menores de 18 años, padres fallecidos, cónyuge/conviviente legalmente constituido).

Los certificados en formato digital tienen plena validez jurídica, son firmados electrónicamente por la máxima autoridad de la Corporación Registro Civil de Guayaquil. Esto de conformidad con



el artículo 4 numeral 1 de la Ley Orgánica de Gestión de Identidad y Datos Civiles y la Ley de Comercio Electrónico; en consecuencia, no requieren ser legalizados o materializados adicionalmente.

Es importante indicar que la institución pública o privada donde se presenta el certificado digital debe validarlo en el portal WEB: <https://www.corporacionregistrocivil.gob.ec/pages/Certificados.aspx>, ingresando el número de certificado ubicado en la parte inferior izquierda del mismo o a su vez la entidad que requiere validar el certificado, puede escanear el código QR, habilitado para dispositivos móviles.

4. FORMAS DE PAGO

La forma de pago disponible en el Portal Web es:

- a) Tarjetas de crédito o débito Visa o Mastercard.
- b) Comprobante de pago emitido por ventanilla de Banco Guayaquil, Servicio de Banco del Barrio o a través de la APP Banco Guayaquil.

**Para ingresar el comprobante de pago en la web de Servicios Ciudadanos, debe obviarse los primeros números, debe agregarse 8 dígitos, y luego valida el pago.*

5. DISPONIBILIDAD

La Corporación Registro Civil de Guayaquil realizará todos los esfuerzos que sean razonables para garantizar la disponibilidad y accesibilidad al portal Web, veinticuatro horas al día durante todos los días del año. No obstante, en ocasiones, y, por ejemplo, debido a causas como el suministro de nuevas conexiones, los cambios de direccionamiento, operaciones de mantenimiento y, en general, situaciones que estén fuera del control de la Corporación Registro Civil de Guayaquil, podrán producirse interrupciones en el acceso, o utilización del portal Web, por el tiempo que resulte necesario para solucionar tales inconvenientes.

6. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Una vez que el servicio fue pagado, éste no es susceptible de devolución. El comprobante de pago tiene validez de un año contados desde la fecha en que se generó, por lo tanto, debe ejecutar el trámite pagado, en el transcurso de ese tiempo.

7. SOPORTE

En caso de incidentes o preguntas acerca de sus transacciones, y si se considera que hubo un error en relación con sus transacciones electrónicas, contáctenos al número (593) 042598000 ext. 200-239-214 o al correo electrónico serviciosweb@corporacionregistrocivil.gob.ec

8. RESPONSABILIDAD

El usuario registrado asume totalmente la responsabilidad por la confidencialidad de su contraseña registrada en el portal Web de la CRCG, garantizando el adecuado acceso a los servicios electrónicos relacionados a su Identidad, a los registros de sus Hechos y Actos Civiles.



El usuario tendrá la posibilidad de recuperar o cambiar su contraseña, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en este portal Web.

La contraseña es de uso personal y su entrega y uso por terceros no involucra responsabilidad de la Corporación Registro Civil de Guayaquil, en caso de mala utilización.

El usuario es el único responsable del uso autorizado de sus credenciales de acceso al portal Web.

El usuario reconoce y acepta que la utilización del portal web será efectuada con fines estrictamente personales, privados y particulares.

Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualquier recurso técnico, lógico o tecnológico en cuya virtud los usuarios puedan beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin fines de lucro, de la explotación no autorizada de los contenidos y/o servicios del portal Web.

9. CAMBIO EN LOS TÉRMINOS

La CRCG, se reserva la facultad para (agregar, eliminar o modificar) estos términos de uso y condiciones previa notificación al usuario.

10. ACEPTACIÓN

La aceptación por parte del usuario, implica su sometimiento a las condiciones aquí descritas para el uso del portal Web, sin que pueda alegarse desconocimiento alguno sobre las mismas.

Puede revisar nuestra [Política de Tratamiento de Datos Personales de la Corporación Registro Civil de Guayaquil](#).