
PREGUNTAS FRECUENTES

(en el registro ciudadano)

Alcaldía de Guayaquil

1.- ¿PARA QUÉ SIRVE LA CLAVE DE ACCESO?

La clave de acceso garantiza la certeza técnica y jurídica de la identidad del usuario que accede al sitio web y le faculta a la realización de las transacciones en línea de los servicios y/o trámites municipales de manera confidencial, cifrada y segura.

2.- ¿QUÉ SUCEDE SI NO ME LLEGÓ EL MAIL DE PRE-REGISTRO?

En caso de que usted no haya recibido el mail del pre-registro, debe ingresar a la cuenta de correo electrónico que registró, ir al buzón de “correo no deseado” y observar si allí se encuentra el mail del “pre-registro”. Si lo encuentra allí, deberá marcarlo como “correo deseado” o “no spam”, abrirlo y continuar con los pasos.

Si tampoco lo encuentra en la carpeta de “correo no deseado”, existe la posibilidad de que haya digitado erróneamente la dirección de correo, por lo tanto, deberá esperar 2 horas para [pre-registrarse](#) nuevamente en el sistema, revisando que la cuenta de correo electrónico sea la correcta.

3.- ¿QUÉ BENEFICIOS OBTENGO INGRESANDO AL PORTAL WEB MUNICIPAL?

Ingresando a nuestro sitio con su clave de acceso, usted obtendrá los siguientes beneficios:

- **Acceso desde cualquier lugar:** Ingrese a nuestro Portal Web Municipal desde cualquier dispositivo con conexión a internet, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Consultas y Trámites en línea:** Realice transacciones desde la comodidad de su hogar, sin necesidad de acercarse a las instalaciones municipales.
- **Se mantendrá actualizado:** Con las últimas noticias e información de obras municipales, capacitaciones, eventos, cambios en ordenanzas que implemente la M. I. Municipalidad de Guayaquil.
- **Interacción en línea:** Conozca y participe en nuestras encuestas y foros de opinión.
- **Seguimiento personalizado:** A sus denuncias, trámites y sugerencias.

4.- ¿QUÉ TRÁMITES PUEDO REALIZAR ACTUALMENTE AL ESTAR REGISTRADO?

Actualmente están disponibles los siguientes trámites relacionados a:

Viviendas y edificaciones

- Certificado de avalúos y registro de predio urbano
- Certificado de no tener predio catastrado
- Certificado de ser poseionario
- Certificado de tener predio catastrado
- Solicitud de Comodatos (Terrenos)
 - Aprobación de planos
- Modificación de planos
- Registro de construcción
- Prórroga de registro
- Cambio de responsable técnico
- Inspección final
- Remodelación en propiedad horizontal
- Consulta de normas de edificación
- Anulación de registro de construcción
- Anteproyecto turístico

Negocios

- Consulta de uso de suelo
- Tasa de habilitación para local nuevo
- Renovación anual
- Rectificación de datos
- Baja de tasa de habilitación
- Tasa para local cerrado
- Anulación de trámites
- Impuesto 1.5 x mil
- Tasa de turismo para nuevo local
- Actualización o renovación de tasa de turismo
- Baja de tasa de turismo

Otros

- Certificado de no adeudar al municipio

Próximamente estar disponibles:

- Liquidación y pago del impuesto de Patentes

5.- ¿REGISTRARSE TIENE ALGÚN COSTO?

Registrarse es totalmente gratuito.

6.- OLVIDÉ MI CLAVE DE ACCESO Y NO SÉ CÓMO REESTABLECER UNA NUEVA.

Los pasos para reestablecer su contraseña se detallan a continuación:

1. Ingrese al siguiente enlace "[No puede acceder a su cuenta?](#)". Puede encontrar también esta opción en la página para inicio de sesión.
2. Deberá ingresar el usuario de la cuenta que desea recuperar: El número de cédula o pasaporte para personas naturales y RUC para personas jurídicas (empresas o sociedades).
3. Deberá completar el texto de seguridad registrado y confirmar el envío de un correo con la clave de verificación de identidad.
4. Digitar el código de verificación de identidad que le llegó a su correo. Luego se le pedirá ingresar la nueva contraseña, por duplicado. Siga las instrucciones de la página.
5. Una vez confirmado el cambio, podrá ingresar con la nueva clave.

7.- ¿CÓMO CAMBIAR EL CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO?

Para cambiar el correo electrónico, deberá ingresar en el siguiente [enlace](#) y realizar los pasos indicados.

8.- ¿A QUÉ ÁREA ME PUEDO DIRIGIR PARA CONSULTAR INQUIETUDES ADICIONALES DEL REGISTRO CIUDADANO?

El Municipio cuenta con las Ventanillas de Atención Ciudadana ubicadas en el Palacio Municipal, calle 10 de agosto #, entre Pichincha y Malecón, planta baja. Usted podrá obtener el servicio de asesoría en el proceso de Registro Ciudadano.

9.- ¿QUÉ ES EL ACUERDO DE RESPONSABILIDAD?

El Acuerdo de Responsabilidad y Condiciones de Uso es un documento legal que contiene las obligaciones y derechos entre la M.I. Municipalidad de Guayaquil y el usuario, para la realización de transacciones a través del Portal Web Municipal.

10.- ¿QUÉ HAGO EN CASO DE QUE LA CUENTA MUNICIPAL ESTÉ DESHABILITADA POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR?

En caso de que la cuenta se encuentre deshabilitada por fallecimiento del titular, deberá enviar un correo a registrociudadano@guayaquil.gob.ec para asesorarle con los pasos a seguir, dependiendo del tipo de información registrada del titular y del estado de los trámites ingresados.

11.- ¿SOY UNA PERSONA CON AUTORIZACIÓN POR EL TITULAR DE LA INFORMACIÓN PARA CREARLE LA CUENTA, PUEDO HACERLO?

En caso de que una persona natural o jurídica le haya extendido un poder notarial para que realice trámites en su nombre, debe registrar la información del propietario de los datos y, dependiendo del trámite que vaya a realizar, le pedirán que adjunte el respectivo poder que lo autoriza a hacer uso de la información de un tercero.

12.- NO PUEDO VISUALIZAR UN CERTIFICADO MUNICIPAL QUE SOLICITÉ PORQUE LA PANTALLA ESTÁ EN GRIS Y NO CARGA LA INFORMACIÓN, ¿QUÉ HAGO?

Antes de ingresar al Portal Web Municipal, por favor, sírvase utilizar los navegadores Internet Explorer o Mozilla Firefox para que pueda visualizar los certificados exitosamente.