

Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA AFILIADOS, JUBILADOS Y/O DERECHOHABIENTES
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	Trámite orientado a actualizar la información de datos de contacto de asegurados (afiliados, jubilados y/o derechohabientes) en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los afiliados, jubilados y/o derechohabientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Para mayor información consulte nuestra página web: www.iesg.gob.ec. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Actualización de datos del asegurado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Modalidad virtual: 1. Cédula de identidad o ciudadanía. 2. Clave de afiliado. Modalidad presencial: 1. Cédula de identidad o ciudadanía. 2. Turno de atención. Requisitos Específicos: <u>Requisitos alternativos:</u> Modalidad virtual: 1. Código de identificación para extranjeros, para ciudadanos extranjeros, en caso de no contar con cédula de identidad o ciudadanía y tengan asignado un código de identificación vinculado a su pasaporte de país de origen. Modalidad presencial:

Aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS, con un código de identificación para extranjeros vinculado a su documento de identidad.

1. Pasaporte del país de origen, o
2. Visa

Requisitos adicionales:

Modalidad presencial:

Aplica cuando el trámite sea realizado por un tutor, curador o representante legal debidamente acreditado, en representación de un menor de edad o de una persona que, de conformidad con la ley o por decisión judicial, requiera representación legal para el ejercicio de sus derechos:

1. Sentencia ejecutoriada emitida por juez competente,

Aplica cuando el afiliado, jubilado o derechohabiente solicite la atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria, siempre que cumpla las condiciones para acceder a esta forma de atención:

1. Solicitud de atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria, y
2. Certificado, informe o documento médico.

¿Cómo hago el trámite?

"El solicitante podrá realizar el trámite mediante una de las siguientes modalidades de atención:

OPCIÓN 1: VIRTUAL

Esta opción está habilitada únicamente para usuarios que previamente hayan realizado la actualización de sus datos de forma presencial en los Centros de Atención Universal del IESS a nivel nacional.

INDICACIONES

1. Ingrese al portal institucional <https://www.iess.gob.ec>, seleccione la opción "Trámites Virtuales", luego "Asegurados" y finalmente "Afiliados".
2. Acceda a la opción "Actualización de Datos". Link: <https://app.iess.gob.ec/gestion-afiliado-web/app/index>
3. Ingrese su número de cédula de identidad o ciudadanía, o el código de identificación para extranjeros, junto con su clave de afiliado.
4. Seleccione la opción "Información".
5. Presione "Actualización de datos" y posteriormente dé clic en "Actualizar".
6. Digite la fecha de expedición de su cédula de identidad, responda la pregunta de seguridad y actualice la información, según corresponda. En caso de digitar un código de identificación, el aplicativo no le solicitará esta información

7. Marque la casilla “He leído y acepto el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de la Información” y dé clic “Continuar OTP”.
8. Se desplegará un mensaje informativo y presione “Continuar”.
9. Se generará un código OTP, el cual será enviado a su correo electrónico registrado.
10. Ingrese el código OTP dentro del tiempo establecido (3 minutos) y dé clic “Validar OTP”.
11. El sistema mostrará un mensaje informativo confirmando la actualización de datos y la finalización del trámite.

NOTA: El código de identificación para extranjeros aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no poseen cédula de identidad o ciudadanía ecuatoriana y que se encuentren registrados o afiliados en el IESS.

OPCIÓN 2: PRESENCIAL

Esta opción es obligatoria para usuarios que no han realizado la actualización de sus datos personales de manera presencial en los Centros de Atención Universal a nivel nacional.

1. Generación de turno para la atención del trámite

- Para realizar el trámite en un Centro de Atención Universal del IESS, el usuario deberá generar obligatoriamente un turno en línea a nombre de la persona que realizará el trámite (afiliado, jubilado, derechohabiente, curador, tutor, representante legal o persona autorizada), conforme al siguiente procedimiento:

- a. Ingrese al portal www.iess.gob.ec, ‘Turnos para atención ciudadana’, y seleccione “Generar turno”. Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-turnero-onlinea-web/>
- b. Ingrese el número de identidad o código de identificación para extranjero de la persona que realizará el trámite, seleccione el ícono “Buscar”.
- c. Ingrese el correo electrónico y el número de contacto celular, si los datos son correctos, dé clic en “Siguiente”.
- d. Recibirá un correo electrónico con el asunto: ‘Verificar IESS turno online’
- e. Ingrese el código enviado al correo electrónico registrado, de clic en ‘Verificar’.
- f. Seleccione la provincia, tipo de trámite ‘Actualización de datos de contacto para afiliados, jubilados y/o derechohabientes’ y agencia en la que desea ser atendido, dé clic en “Siguiente”.
- g. Seleccione el día y la hora, se desplegará una ventana de confirmación, si está de acuerdo de clic en “Si”.
- h. Verifique la información del turno solicitado y presione el botón “Confirmar”.

NOTA: Si el solicitante (afiliado, jubilado, derechohabiente, curador, tutor, representante legal o persona autorizada) pertenece a algún grupo vulnerable (personas de tercera edad, con discapacidad, mujeres embarazadas, menor de edad) no necesita generar un turno en línea. Puede solicitar el turno directamente de manera presencial en el Centro de Atención Universal del IESS.

2. Asistencia al Centro de Atención Universal

- Acudir al Centro de Atención Universal del IESS en la fecha y hora del turno y presentar física o virtualmente la "Confirmación del Turno en Línea".

3. Presentar el documento de identidad

Presentar el documento de identidad del solicitante, según corresponda:

- Para ciudadanos ecuatorianos o extranjeros con cédula de identidad o ciudadanía: Formato físico o digital a través del aplicativo "GOB.EC" de la cédula de identidad o ciudadanía; o
- Para ciudadanos extranjeros registrados en el IESS sin cédula de identidad o ciudadanía ecuatoriana: Pasaporte o visa original vigente.

Una vez verificada su identidad mediante la presentación del documento correspondiente, podrá solicitar la actualización de su información de contacto registrada en el IESS.

Cuando el afiliado, jubilado o derechohabiente no pueda comparecer personalmente para realizar el trámite, podrá actuar mediante representación o acceder, cuando corresponda, a una modalidad opcional de atención, conforme a las siguientes disposiciones:

4. Representación legal

Cuando el trámite sea realizado por un tutor, curador o representante legal debidamente acreditado, en representación de un menor de edad o de una persona que, conforme a la ley o por decisión judicial, requiera representación legal para el ejercicio de sus derechos y la realización del trámite, se deberá presentar la sentencia ejecutoriada emitida por juez competente y previamente validada y sumillada por la Coordinación / Unidad Provincial de Asesoría Jurídica del IESS.

NOTA: En los casos en los que el afiliado, jubilado o derechohabiente se encuentre internado de manera permanente en centros de atención psiquiátrica, psicológica, en establecimientos de cuidado de adultos mayores o en centros y unidades de cuidados paliativos, y presente deterioro cognitivo grave o severo que le impida manifestar expresamente su voluntad, se requerirá sentencia ejecutoriada de interdicción emitida por autoridad judicial competente. En estos casos, la representación legal será ejercida por el curador debidamente posesionado.

5. Atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria (OPCIONAL: MODALIDAD EXCEPCIONAL DE ATENCIÓN).

La atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria constituye una modalidad opcional de atención que ofrece el IESS para facilitar la realización del trámite a los afiliados, jubilados o derechohabientes que no pueden comparecer personalmente en los casos previstos para esta modalidad.

Esta modalidad procede únicamente cuando se cumplan simultáneamente las

siguientes condiciones:

- El afiliado, jubilado o derechohabiente conserve plenamente sus facultades cognitivas y la capacidad para comprender el alcance del trámite y manifestar expresamente su voluntad.
- La condición física o de salud impida su comparecencia personal.
- La condición médica permita la atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria por parte del personal institucional.

Esta modalidad aplica en los siguientes casos:

- Movilidad reducida severa o incapacidad física permanente o de larga duración.
- Enfermedades catastróficas o graves que impidan la comparecencia personal.
- Hospitalización prolongada.
- Condiciones clínicas críticas o de extrema gravedad que impidan el desplazamiento.

Para solicitar esta modalidad, un tercero deberá presentar en el Centro de Atención Universal la siguiente documentación:

1. La solicitud de atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria, suscrita por el afiliado, jubilado o derechohabiente.

La solicitud deberá contener, como mínimo:

- Nombres y apellidos del afiliado, jubilado o derechohabiente.
- Número del documento de identidad del afiliado, jubilado o derechohabiente (a. cédula de identidad o ciudadanía, b. código de identificación para extranjeros y pasaporte o visa).
- Tipo de visita solicitada: domiciliaria u hospitalaria.
- Diagnóstico o descripción de la condición física o de salud, conforme consta en el certificado, informe o documento médico.
- Dirección donde se realizará la visita domiciliaria u hospitalaria.
- Teléfono de contacto y correo electrónico.
- Firma del afiliado, jubilado o derechohabiente

2. El original del certificado, informe o documento médico donde se identifique plenamente:

- Los datos personales del afiliado, jubilado o derechohabiente.
- Descripción de la condición física o de salud que justifique la imposibilidad de comparecer personalmente y que permita determinar que el titular del trámite conserva plenamente sus facultades cognitivas y la capacidad para comprender el alcance del trámite y manifestar expresamente su voluntad.

3. Documento de identidad original del afiliado, jubilado o derechohabiente, según corresponda.

IMPORTANTE:

- La atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria constituye una modalidad

opcional de atención y estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos y a la programación institucional correspondiente.

- Cuando, debido a una condición física o movilidad reducida, el asegurado no pueda suscribir documentos y la firma registrada en su documento de identidad no refleje dicha condición, deberá actualizar previamente su documento de identidad para que este refleje su condición actual, siempre que dicha condición sea permanente.
- Cuando la imposibilidad de comparecencia se origine por enfermedades infectocontagiosas que representen riesgo para la salud de los servidores institucionales durante la atención domiciliaria u hospitalaria, no procederá dicha modalidad de atención.
- Cuando el asegurado presente deterioro cognitivo grave o severo que le impida comprender el alcance del trámite o manifestar expresamente su voluntad, no procederá la atención mediante visita domiciliaria u hospitalaria. En estos casos, el trámite deberá ser realizado por el tutor, curador o representante legal debidamente acreditado mediante sentencia ejecutoriada por juez competente.

Canales de atención:

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Virtual: 24 horas

Presencial: Centros de Atención Universal a nivel nacional, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

Base Legal

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. Artículos: 3, numeral 1; 11, numerales 3, 4, 5, 6, 8, 9; 34; 66 numerales 2; 82; 226; 227; 370..
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. Artículos: 3; 4; 5; 14; 22; 24; 33; 35; 37; 39; 90..
- [535 REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL INSTITUTO ECUATORIANO SEGURIDAD SOCIAL](#). Art. Artículo 10, numerales 3.1.1., literales: a, c, d, e, g. 3.1.1.1., literales: a, b, e, i, l..
- [Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos](#). Art. Artículos: 2 numeral 6; 3 numerales 1; 4, 5, 8, 9, 10, 11, 14..
- [Ley de Seguridad Social](#). Art. Artículos: 16; 18; 25; 244; 247; 248.
- [REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y GESTION DE CARTERA, RESOLUCION CD 625](#). Art. Artículos: 3; 34..

Contacto para
atención
ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Ciudadano
Correo Electrónico: atencionalusuario@iess.gob.ec
Teléfono: 593 23945666

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	184	61472	1	0
2026	08	0	58422	5	0
2026	07		0	3	
2026	06		56876	3	
2026	05		54081	8	
2026	04		55436	6	
2026	03		64314	5	
2026	02		55227	3	
2026	01		68470	3	
2025	12		57299	8	
2025	11		54352	13	
2025	10		65517	5	
2025	09		76152	8	
2025	08		84602	2	
2025	07		62480	4	
2025	06		58538	7	
2025	05		38876	2	
2025	04		38900	3	
2025	03		37616	5	
2025	02		40210	1	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	01		52454	1	
2024	12		40762	0	
2024	11		30122	0	
2024	10		30708	2	
2024	09		42615	8	
2024	08		28619	2	
2024	07		30855	3	
2024	06		33732	3	
2024	05		36125	27	
2024	04		38547	0	
2024	03		35974	5	
2024	02		34054	0	
2024	01		32322	1	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
SANDRA PAOLA CHAVEZ VALLE