

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO PARA ASEGURADOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR (AFILIADOS, JUBILADOS Y/O DERECHOHABIENTES)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Institución</b>                                              | INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Descripción</b>                                              | Trámite orientado a actualizar la información de datos de contacto de asegurados (afiliados, jubilados y/o derechohabientes) residentes fuera del territorio nacional.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Los beneficiarios de este trámite son los afiliados, jubilados y/o derechohabientes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que se encuentran en el exterior y requieren actualizar sus datos de contacto. Para mayor información consulte nuestra página web: <a href="http://www.iesse.gob.ec">www.iesse.gob.ec</a>.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización de datos de contacto de asegurados residentes en el exterior (afiliados, beneficiarios y/o derechohabientes)</li></ul>                                                                                                                                           |

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

1. Formulario Recepción de Trámite (Ventanilla Virtual).
2. Cédula de identidad o ciudadanía.
3. Fotografía del rostro del asegurado portando su cédula de identidad/ciudadanía o Pasaporte.
4. Formulario de "Solicitud de actualización de datos de contacto para ecuatorianos residentes en el exterior".
5. Video de autorización para actualización de datos de contacto.

### Requisitos Específicos:

#### Requisitos alternativos:

1. Pasaporte: En caso de no disponer de la cédula de identidad el usuario puede solicitar el trámite con su pasaporte.
2. Código de identificación para extranjeros: En los casos en que los usuarios por su nacionalidad extranjera no dispongan de una cédula de identidad, y en su defecto, el IESS les haya otorgado un código de identificación para extranjeros.

## ¿Cómo hago el trámite?

**Trámite por Ventanilla Virtual:** Trámite que se ingresa a través del Portal Web del IESS, en la opción Ventanilla Virtual.

1. Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>, escoja la opción 'Trámites virtuales', seleccione el ícono 'Ventanilla virtual', a continuación se desplegará el formulario de 'Recepción de trámites'.
2. Ingrese su número de cédula de identidad o ciudadanía, o código de identificación para extranjeros y elija la **PROVINCIA** de nacimiento, ingrese el **SECTOR**, en **CATEGORÍA** seleccione Trámite y en **REQUERIMIENTO** seleccione "Actualización de datos de contacto para asegurados ecuatorianos residentes en el exterior", para poder ingresar los requisitos y en el campo MENSAJE detalle su requerimiento.
3. Cargue la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte, de la parte frontal y reverso, en formato PDF JPG, JPEG donde se identifique los datos legibles del ciudadano, con un peso máximo de 2 MB.
4. Cargue la fotografía del ciudadano, en formato PDF, JPG, JPEG, portando su cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte, de manera frontal, rostro completo, sin gafas ni gorra o accesorios que impidan la visibilidad del rostro, con un peso máximo de 2MB.
5. Cargue la Solicitud de actualización de datos de contacto para ecuatorianos residentes en el exterior, verifique que se encuentre debidamente suscrita de forma manual o electrónica, y que contenga los siguiente información:

#### Cabecera

- Nombres y apellidos

Apartado 1

- a.- Número de cédula de identidad ecuatoriana
- b.- Fecha de nacimiento
- c.- País de residencia (exterior)
- d.- Estado / Provincia de residencia (exterior)
- e.- Ciudad de residencia (exterior)
- f.- Código Postal del lugar de residencia del usuario
- g.- Teléfonos de Contacto en el exterior
- h.- Código dactilar de la Cédula de Identidad o ciudadanía
- i.- Fecha de expedición / emisión de la cédula o ciudadanía

Apartado 2

- Correo electrónico
- Teléfono celular (Ecuador)
- Teléfono fijo opcional (Ecuador)

Apartado 3

- Firma manuscrita (si la firma es manuscrita se acepta la solicitud en formato fotografía o escaneada de forma legible)
- Firma electrónica de empresas reguladas por Arcotel en territorio nacional (si la firma es electrónica el documento debe ser original, o escaneado conservando la validez de la firma digital, no se permiten fotografías).

a.- La solicitud puede ser cargada en formato PDF, JPG, JPEG con un peso máximo de 2 MB, debiendo ser clara, es decir, los datos tienen que ser legibles.

6. Cargar un video de autorización para actualización de medios de contacto, en donde se visualice el rostro del asegurado y se articule de forma clara el siguiente texto:

“Yo, (nombres y apellidos), portador de la cédula de identidad número (número de cédula), autorizo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a actualizar mis datos de contacto y declaro que la información proporcionada es veraz, por lo que, deslindo así al IESS de cualquier responsabilidad por las acciones que se ejecuten. Actualmente resido en (país, estado / provincia, ciudad), por lo que me es imposible acercarme a las agencias del IESS de forma presencial a realizar dicho trámite.”

**Notas:**

- El video debe contener todo el diálogo predeterminado, caso contrario el trámite será rechazado.
- El formato del video debe ser MP4 con un peso máximo de 5 MB, no se permite el uso de accesorios que impidan su identificación (gorra, gafas, mascarilla, etc.)

7. Si el ingreso del trámite fue exitoso, el sistema generará un número de trámite.

8. Si los requisitos cumplen con los parámetros de seguridad establecidos, en el

transcurso de 72 horas (3 días laborables) recibirá vía correo electrónico, la convocatoria con la fecha, hora y enlace para la videollamada de validación de identidad, misma que se ejecuta mediante la herramienta **Meets**.

9. Una vez culminada la videollamada recibirá un correo mensaje al electrónico registrado en el que se le notificará si la actualización de datos fue exitosa o no.

Con el objeto de evitar ciberdelitos o suplantación de identidad, entre los requisitos no se aceptarán fotografías ilegibles, formularios con enmendaduras, corte y pegado de firma, documentos que presenten inconsistencias en la firma o en cualquier campo de información mandatorio.

**Canales de atención:**

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Virtual:** 24 horas

Base Legal

- [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.
- [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, i, l..
- [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 | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 06  | 0                 | 5                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 05  | 0                 | 382                   |
| 2026 | 04  | 0                 | 517                   |
| 2026 | 03  | 1                 | 512                   |
| 2026 | 02  | 0                 | 385                   |
| 2026 | 01  | 3                 | 438                   |
| 2025 | 12  | 0                 | 329                   |
| 2025 | 11  | 1                 | 38                    |
| 2025 | 10  | 0                 | 342                   |
| 2025 | 09  | 0                 | 895                   |
| 2025 | 08  | 0                 | 751                   |
| 2025 | 07  | 0                 | 539                   |
| 2025 | 06  | 1                 | 599                   |
| 2025 | 05  | 2                 | 323                   |
| 2025 | 04  | 3                 | 334                   |
| 2025 | 03  | 1                 | 190                   |
| 2025 | 02  | 1                 | 111                   |
| 2025 | 01  | 1                 | 209                   |
| 2024 | 12  | 2                 | 140                   |
| 2024 | 11  | 1                 | 133                   |
| 2024 | 10  | 0                 | 151                   |
| 2024 | 09  | 0                 | 184                   |
| 2024 | 08  | 1                 | 182                   |
| 2024 | 07  | 0                 | 225                   |
| 2024 | 06  | 1                 | 184                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 05  | 1                 | 172                   |
| 2024 | 04  | 0                 | 125                   |
| 2024 | 03  | 0                 | 150                   |
| 2024 | 02  | 0                 | 160                   |
| 2024 | 01  | 2                 | 149                   |