



4. Para crear una cuenta es necesario contar con un número de cédula, pasaporte o carné de refugiado.

4

5. En el caso de contar con número de cédula, la información que corresponde a "Apellidos y Nombres" y "Género" se verán reflejados automáticamente; mientras que para el caso de pasaporte o carné de refugiado, será necesario completar toda la información requerida.

La información requerida es: "Apellidos y Nombres", "Género", "Autoidentificación Étnica", "Celular", "Teléfono", "Correo Electrónico", "Código de Seguridad" (pin de 4 dígitos), "Provincia de Residencia", "Dirección", y "Preguntas de Validación" (escoger 3 preguntas de un banco de 10 preguntas).

Seleccionar **"Acepto los Términos y Condiciones"**.

Ingresar el código de la imagen y dar clic en el botón "Crear Cuenta".

El aplicativo enviará automáticamente un correo electrónico a la cuenta de correo registrada, con la confirmación de la creación de la cuenta y con el enlace para poder ingresar a la plataforma

6. Acceder al enlace y colocar el número de identificación registrado en "Documento de Identificación" y en "Contraseña", digitar el código y dar clic en **"Iniciar sesión"**.

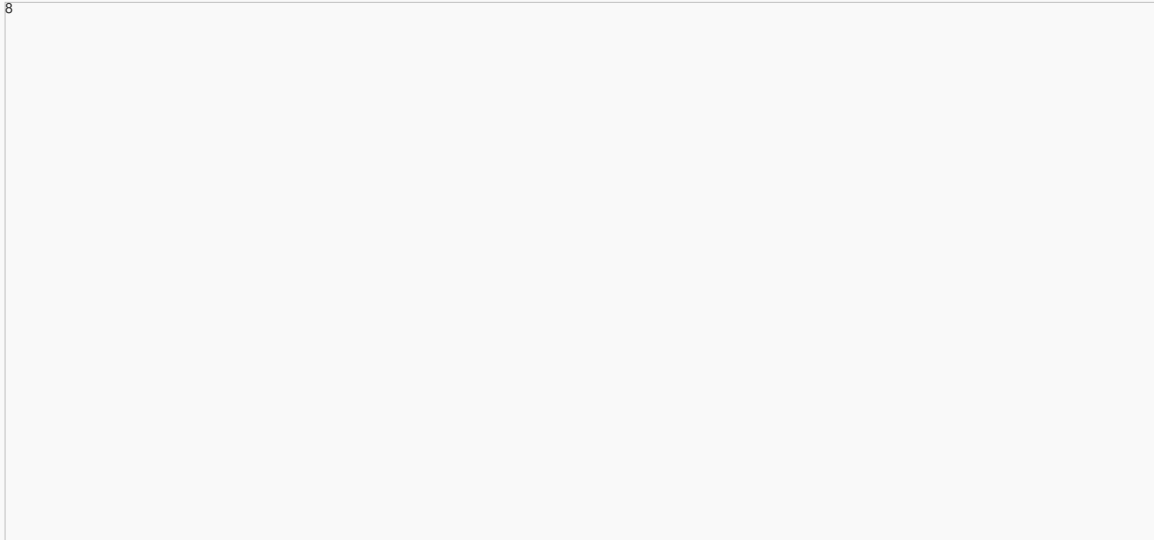
6

7. Automáticamente el aplicativo le direccionará a una pantalla en la cual se le solicitará la actualización de contraseña; completar los campos solicitados y dar clic en "Actualizar Contraseña".



**Etapa 2: Ingreso al Aplicativo**

8. Una vez actualizada la contraseña, se re direccionará a la pantalla de inicio del aplicativo.



9. Al iniciar sesión, se muestra la pantalla de "Servicios Ciudadano", seleccionar "**SENESCYT (ONLINE)**".

10. El aplicativo desplegará por única vez el "**Acuerdo de Responsabilidad**", con relación a la información ingresada, reportada o cargada, para lo cual es necesario "**Aceptar condiciones**" y seleccionar la opción "**Guardar**".

11. En la pantalla principal se refleja el "**Acuerdo de Uso**" del aplicativo y las opciones del menú:

- **Ir al Menú:** Regresa a la pantalla inicial.
- **Actualizar Datos:** Permite actualizar la información personal del usuario.
- **Solicitud Trámite:** Permite realizar la solicitud de un trámite en línea.
- **Bandeja Entrada:** Refleja el estado de la solicitud y del trámite en proceso.

**NOTA:** Se debe cerrar sesión cuando ya no se vaya a utilizar el aplicativo.

**Etapa 3: Solicitar un trámite**

**Trámite sin costo**

12. En la opción del menú "**Solicitud Trámite**", al dar clic se desplegará un formulario en el que se muestran campos con listas desplegables, en los que se debe seleccionar el "Servicio" y ;

continuación el "Trámite", también se muestran campos que se deben completar para especificar el requerimiento. Es necesario leer los mensajes informativos y ejemplos descritos, para los requerimientos del aplicativo.

**NOTA:** De acuerdo al trámite, cargar los requisitos en formato PDF y EXCEL con un peso máximo de hasta 2Mb.

13. Se debe seleccionar la zona y el punto de atención más cercano, en donde se le facilite al ciudadano acudir para continuar con la gestión de la solicitud.

14. Finalmente se debe responder a la pregunta de seguridad (pregunta escogida al crear la cuenta) y se debe dar clic en el botón " **Guardar Trámite**".

15. El aplicativo enviará automáticamente un correo electrónico, informando:

16. En el menú, en la opción " **Bandeja Entrada**" se podrá visualizar el estado de la solicitud realizada. De acuerdo a como se va gestionando el trámite, el usuario irá recibiendo notificación electrónica por cada cambio de estado de la solicitud y del trámite.

Las notificaciones también serán alertadas a través de una campanita en la parte superior derecha de la pantalla.

El aplicativo enviará automáticamente un correo electrónico, informando:

**Estados de la solicitud y trámite:**

17. Una vez que la Unidad Administrativa encargada de la gestión del trámite finalice, se notificará la aprobación (APROBADO) o negación (NEGADO) del mismo.

**Etapa 4: Recuperar clave de acceso al aplicativo SIAU ONLINE**

18. Si por algún motivo se olvida la clave de acceso a la cuenta del aplicativo SIAU ONLINE, la misma puede ser recuperada desde la pantalla de inicio. Para recuperar la clave debemos hacer clic sobre el enlace " **Recuperar contraseña**".

18

19. A continuación se mostrará la pantalla de " **Recuperación de contraseña**"; se debe digitar su número de identificación (cédula, pasaporte o carné de refugiado) el código, y se debe dar clic sobre el botón " **Recuperar Contraseña**".

19

20. Se mostrará un mensaje en el que se informa que el proceso de recuperación de clave ha iniciado, y que se debe revisar el correo electrónico.

20\_1

El aplicativo enviará automáticamente un correo electrónico, informando que se debe ingresar a un enlace para recuperar la clave; el enlace estará disponible por 10 minutos.

21. Una vez que se ingresa en el enlace, el usuario debe digitar la nueva clave y confirmar la nueva clave.

21

22. Una vez realizada la actualización de contraseña, se mostrará la pantalla de inicio para el ingreso al aplicativo. Se mostrará una notificación que el cambio de clave fue exitoso.

22

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?

Canal Virtual: Horario de atención todos los días 24/7 (<https://siau-online.senescyt.gob.ec/>).

**Nota:** El tiempo de atención del trámite es de 30 días laborables.

Base Legal

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. 226.
- [LEY ORGÁNICA DE EDUCACION SUPERIOR](#). Art. 14, 17, 18, 93, 94, 118, 122, 128, 129, 133, 134, 137, 183.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Contacto de servicios  
**Correo Electrónico:** [consultas@senescyt.gob.ec](mailto:consultas@senescyt.gob.ec)  
**Teléfono:** 593-2 3934-300

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 03  | 0                 | 249                   |
| 2024 | 02  | 0                 | 185                   |
| 2024 | 01  | 0                 | 228                   |
| 2023 | 12  | 0                 | 171                   |
| 2023 | 11  | 0                 | 308                   |
| 2023 | 10  | 0                 | 583                   |
| 2023 | 09  | 0                 | 703                   |
| 2023 | 08  | 0                 | 818                   |
| 2023 | 07  | 0                 | 833                   |
| 2023 | 06  | 0                 | 390                   |
| 2023 | 05  | 0                 | 658                   |
| 2023 | 04  | 0                 | 328                   |
| 2023 | 03  | 0                 | 259                   |
| 2023 | 02  | 0                 | 71                    |
| 2023 | 01  | 0                 | 22                    |
| 2022 | 12  | 0                 | 7                     |
| 2022 | 11  | 0                 | 17                    |
| 2022 | 10  | 0                 | 14                    |
| 2022 | 09  | 0                 | 14                    |
| 2022 | 08  | 0                 | 9                     |
| 2022 | 07  | 0                 | 15                    |
| 2022 | 06  | 0                 | 15                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 6                     |
| 2022 | 04  | 0                 | 11                    |
| 2022 | 03  | 0                 | 24                    |
| 2022 | 02  | 0                 | 10                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 12                    |
| 2021 | 12  | 0                 | 10                    |
| 2021 | 11  | 0                 | 5                     |
| 2021 | 10  | 2                 | 6                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 12                    |
| 2021 | 08  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 07  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 06  | 0                 | 11                    |
| 2021 | 05  | 0                 | 10                    |
| 2021 | 04  | 0                 | 12                    |
| 2021 | 03  | 0                 | 15                    |
| 2021 | 02  | 0                 | 5                     |
| 2021 | 01  | 0                 | 7                     |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 12  | 0                 | 5                     |
| 2020 | 11  | 0                 | 3                     |
| 2020 | 10  | 3                 | 4                     |
| 2020 | 09  | 0                 | 8                     |
| 2020 | 08  | 0                 | 6                     |
| 2020 | 07  | 0                 | 7                     |
| 2020 | 06  | 0                 | 5                     |
| 2020 | 05  | 1                 | 0                     |
| 2020 | 04  | 1                 | 4                     |
| 2020 | 03  | 1                 | 9                     |
| 2020 | 02  | 1                 | 18                    |
| 2020 | 01  | 0                 | 14                    |
| 2019 | 12  | 0                 | 11                    |
| 2019 | 11  | 0                 | 11                    |
| 2019 | 10  | 9                 | 14                    |
| 2019 | 09  | 0                 | 15                    |
| 2019 | 08  | 1                 | 21                    |
| 2019 | 07  | 1                 | 13                    |
| 2019 | 06  | 0                 | 15                    |
| 2019 | 05  | 0                 | 14                    |
| 2019 | 04  | 0                 | 12                    |
| 2019 | 03  | 0                 | 12                    |
| 2019 | 02  | 0                 | 17                    |
| 2019 | 01  | 0                 | 17                    |
| 2018 | 09  | 2                 | 60                    |
| 2018 | 08  | 1                 | 60                    |