

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CALIFICACIÓN DE CLIENTES PARA LA VENTA DE COMBUSTIBLES Y DERIVADOS PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS MEDIANTE RÉGIMEN ESPECIAL
<b>Institución</b>	EP PETROECUADOR
<b>Descripción</b>	La Empresa Pública PETROECUADOR, ofrece a sus clientes la Gestión para la calificación de Clientes para la Venta de Combustibles y Derivados para Instituciones Públicas mediante Régimen Especial, satisfaciendo la demanda y brindando un servicio de calidad y cantidad.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los beneficiarios de éste trámite administrativo que ofrece la Empresa Pública de Hidrocarburos de PETROECUADOR, son todos los clientes a nivel nacional, que deseen acceder de manera ágil al servicio.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calificación para instituciones públicas aprobada</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <p><b>SECTOR INDUSTRIAL</b> Para compra de diésel, gasolinas, fuel oil, asfalto y solventes</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formato de solicitud de calificación de cliente debidamente lleno.</li><li>2. Formato de datos del cliente debidamente lleno.</li><li>3. Copia del registro único de contribuyentes (RUC) actualizado, indicando la dirección de la matriz y dirección de consumo como establecimiento independiente.</li><li>4. Estar registrado en el SISCOH (Sistema de Catastro Industrial) de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH).</li><li>5. Adicionalmente, para la compra de asfaltos deberá remitir la certificación de la entidad pública contratante original o copia notariada, en la que conste la obra pública a realizar, el producto, volumen y vigencia.</li></ol> <p>Para compra de azufre</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formato de solicitud de calificación de cliente debidamente lleno.</li><li>2. Formato de datos del cliente debidamente lleno.</li><li>3. Copia del registro único de contribuyentes (RUC) actualizado, indicando la dirección de la matriz y dirección de consumo como establecimiento independiente.</li></ol> <p><b>SECTOR NAVIERO NACIONAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formato de solicitud de calificación de cliente debidamente lleno.</li><li>2. Formato de datos del cliente debidamente lleno.</li><li>3. RUC del Armador, en el que conste el barco en un establecimiento independiente, con el correspondiente nombre comercial y actividad.</li><li>4. Copia del permiso de pesca (para el caso de embarcaciones pesqueras) o patente de operación turística (para el caso de embarcaciones turísticas).</li><li>5. Copia del permiso de tráfico.</li><li>6. Copia de la matrícula actualizada.</li><li>7. Nota: El barco deberá constar en la lista autorizada de la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (SIGMAP)</li></ol> <p><b>SECTOR NAVIERO INTERNACIONAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formato de solicitud de calificación del operador de la embarcación debidamente lleno.</li><li>2. Formato de datos del cliente debidamente lleno.</li><li>3. RUC del Armador.</li><li>4. Autorización emitida por la DIRNEA.</li></ol>

5. Para barcos que tengan contratos de fletamento, deberán presentar copia de contrato, el registro del Armador y registro del contrato en la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial.
6. Nota: El barco deberá constar en la base de datos de la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (SIGMAP).

**SECTOR AÉREO****Clientes Finales Aeronaves**

1. Formato de solicitud de calificación del cliente debidamente lleno.
2. Formato de datos del cliente debidamente lleno.
3. Copia del registro único de contribuyentes (RUC) actualizado, indicando la dirección de la matriz (en caso de abastecerse en aeropuertos del país) y dirección de consumo como establecimiento independiente, cuando el combustible se direcciona al lugar de almacenamiento.
4. Copia de las matrículas vigentes de las aeronaves.
5. Permiso de operación que contenga el modelo de la aeronave, el mismo que deberá ser igual al de la matrícula.
6. Para combustible destinado a aeronaves que se abastecen en embarcaciones navieras / pesqueras, deben contar con una autorización emitida por ARCH (inspección realizada a los tanques de almacenamiento de la embarcación).

**Vuelos Eventuales**

1. Copia del pasaporte del piloto.
2. Guía de despacho para verificar producto y volumen.
3. Permiso de operación (cuando la aeronave permanece más de 48 horas) o el plan de vuelo (cuando la aeronave permanece menos de 48 horas) según el caso.
4. Dirección de correo electrónico del cliente (para facturación electrónica).

**Otros Usos**

1. Formato de solicitud de calificación del cliente debidamente lleno.
2. Formato de datos del cliente debidamente lleno.
3. Copia del registro único de contribuyentes (RUC) actualizado, indicando la dirección de la matriz y dirección de consumo como establecimiento independiente, cuando el combustible se direcciona al lugar de almacenamiento.

**¿Cómo hago el trámite?**

El usuario deberá:

1. Contar con la Autorización de Catastro Industrial de los productos autorizados vigente.
2. Coordinar con el Departamento de Mercadeo y Marca de la EP PETROECUADOR, previo a la publicación del procedimiento de contratación en el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador - SOCE, con invitación dirigida a la EP PETROECUADOR.
3. Comunicar a la EP PETROECUADOR, la Resolución de Adjudicación y enviar el proyecto de contrato mismo que se debe firmar dentro del término de quince (15).
4. Una vez que las partes estén de acuerdo, se procederá con la suscripción del contrato por parte de la EP PETROECUADOR con la Firma Ec.
5. El usuario debe suscribir el contrato con Firma Ec y remitir a la EP PETROECUADOR por correo electrónico.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Telefónico.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

Quito, Alpallana y Av. 6 de diciembre, Edf. Rocio 1, 7mo piso, Departamento de Mercadeo y Marca  
De lunes a viernes de 8h00 a 16h45

## Base Legal

- [LEY DE HIDROCARBUROS, 1978](#). Art. 69.

Contacto para  
atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Marisol Torres; Vanessa López; Lady Ponce  
**Correo Electrónico:** Marisol.Torres@epetroecuador.ec  
**Teléfono:** 3942000 ext: 14712; 16028; 14700

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	06	0	8
2025	05	0	6
2025	04	0	8
2025	03	0	5
2025	02	0	7
2025	01	0	10
2024	12	0	5
2024	11	0	6
2024	10	0	4
2024	09	0	8
2024	08	0	3
2024	07	0	7
2024	06	0	5
2024	05	0	8
2024	04	0	14
2024	03	0	8
2024	02	0	1
2024	01	0	7
2023	12	0	11
2023	11	0	7
2023	10	0	10
2023	09	0	6
2023	08	0	5
2023	07	0	12
2023	06	0	12

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	05	0	7
2023	04	0	4
2023	03	0	19
2023	02	0	4
2023	01	0	3
2022	12	0	22
2022	11	0	21
2022	10	0	14
2022	09	0	16
2022	08	0	21
2022	07	0	8
2022	06	0	14
2022	05	0	20
2022	04	0	25
2022	03	0	17
2022	02	0	5
2022	01	0	5
2021	12	0	3
2021	11	0	6