I.- Datos Generales

Código	Título
EC1738	Comercialización del servicio de distribución de gas natural a clientes residenciales

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la comercialización del servicio de distribución de gas natural, cuyas competencias incluyen la prospección de clientes, presentación del servicio, gestión documental y cierre de contratos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente EC describe las funciones que realiza la persona responsable de comercializar el servicio de distribución de gas natural, desde la prospección de clientes residenciales, la presentación y labor de venta del servicio, hasta la gestión documental y contractual, con base en los lineamientos establecidos por la empresa. Así como los conocimientos y actitudes inherentes a dicha función.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades que son en mayor proporción actividades rutinarias que impredecibles. Requiere emitir instrucciones específicas a grupos o equipos de trabajo y recibir lineamientos generales de un supervisor.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
ECOGAS

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
15 de diciembre de 2025	20 de enero de 2026
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	**Vigencia del certificado de competencia**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4221 Agentes y representantes de ventas y consignatarios

Ocupaciones asociadas

Promotor de servicios energéticos.

Asesor comercial de servicios energéticos.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Coordinador comercial de gas natural residencial

Analista de mercado energético para distribución residencial

Consultor en expansión comercial de gas natural

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
22 Electricidad, agua y suministro de gas por ductos al consumidor final.
Subsector:
222 Agua y suministro de gas por ductos al consumidor final.
Rama:
2222 Suministro de gas por ductos al consumidor final.
Subrama:
22221 Suministro de gas por ductos al consumidor final.
Clase:
222210 Suministro de gas por ductos al consumidor final.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- ECOGAS México S. de R.L. de C.V.
- ECOGAS México S. de R.L. de C.V. del Estado de Chihuahua
- ECOGAS México S. de R.L. de C.V de Durango
- ECOGAS México S. de R.L. de C.V. de Torreón
- ECOGAS México S. de R.L. de C.V. de Mexicali

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e

infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

Cliente simulado

- Que cuente con comprobante de domicilio, identificación oficial vigente, datos de contacto, correo electrónico.

Material técnico

El candidato debe contar con los siguientes equipos y herramientas para cumplir con los desempeños solicitados:

- Flexómetro digital o análogo *(obligatorio)*.
- Formatos impresos oficiales:
  - Solicitud de servicio.
  - Contrato de financiamiento y pagaré.
  - Contrato de suministro.
  - Cotización.
  - Isométrico.
  - Guía de bienvenida al cliente.
  - Promocionales impresos y volantes para prospección.
- Dispositivo electrónico (tableta o teléfono) con acceso a las plataformas internas/plataformas de venta/registro.

Equipo de protección personal (EPP):

- Chaleco reflejante.
- Botas o zapatos de seguridad.
- Gafas, casco, guantes y bloqueador solar.
- Gafete de identificación vigente.

Material de referencia técnica:

- Catálogo de toma de servicio/acometida, medidores y reguladores.
- Diagramas de instalaciones internas.
- Plano de la red de distribución.

Infraestructura del centro de evaluación (La ECE debe proporcionar):

- Vivienda con todas las condiciones para el servicio de suministro de gas natural: medidor de energía eléctrica, puertas, ventanas, uso de gas LP.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 30 minutos en campo en campo, totalizando 1 hora con 30 minutos.

Referencias de Información

- NOM-003-ASEA Distribución de gas natural y gas licuado de petróleo por ductos, vigente.
- NOM-002-SECRE, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural, vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Comercialización del servicio de distribución de gas natural a clientes residenciales en zonas asignadas

Elemento 1 de 3

Prospectar clientes residenciales en zonas asignadas

Elemento 2 de 3

Ofertar el servicio y beneficios de distribución de gas natural al cliente residencial

Elemento 3 de 3

Gestionar la contratación del servicio de gas natural a clientes residenciales en zonas asignadas

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5455	Prospectar clientes residenciales en zonas asignadas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. A partir de la orden de trabajo/metas establecidas/zona asignada:
- Revisando que el dispositivo electrónico tableta/teléfono cuente con batería cargada y con acceso a las plataformas internas/plataformas de venta/registro para salir a campo,
- Verificando que cuenta con los formatos impresos: solicitud del servicio, contrato de financiamiento y pagare, contrato de suministro, isométrico, cotizaciones y guía de bienvenida,
- Asegurando de llevar consigo el flexómetro digital/análogo, y
- Verificando que cuenta con los promocionales impresos y volantes para prospección.

2. Arriba a la zona asignada/zona de cambaceo:
- Identificando de manera visual posibles factores potenciales de riesgo que pongan en peligro su integridad, al realizar por la zona asignada un breve recorrido de 2 a 5 minutos en vehículo/caminando, y
- Asegurándose de llevar consigo material/equipamiento/equipo de protección personal antes de comenzar sus actividades.

3. Realiza el cambaceo en la zona asignada:
- Registrando en el formato/plataforma establecida por la empresa, los posibles domicilios potenciales detectados en su recorrido, considerando que: aún no cuentan con el servicio de gas natural/están ubicados dentro de la red de distribución/identificados en el plano de la red de distribución establecida por la empresa,
- Verificando que los domicilios considerados como prospectos potenciales cuenten con: medidor de energía eléctrica, puertas y ventanas, y que quien requiere el servicio sea el propietario/ contrato de arrendamiento para contratar el servicio/autorización comprobable por parte del dueño del inmueble, e
- Identificando al prospecto potencial para abordarlo/tocando las puertas de los domicilios analizados previamente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Protocolos de seguridad y EPP en campo.	Conocimiento
2. Tipos y características de prospectos.	Conocimiento
3. Concepto entre prospecto y prospecto potencial.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:

La manera en que en todo momento porta/usa el uniforme de acuerdo con el protocolo/código de vestimenta establecido por la

empresa; y se asegura de traer en el vehículo, el equipo de protección personal (EPP).

GLOSARIO

1. Factores potenciales de riesgo:	Condición, situación o elemento del entorno que puede representar una amenaza para la integridad física de la persona o para la correcta ejecución de sus actividades. Incluye la presencia de fauna peligrosa (como perros callejeros), indicios de actividad delictiva, condiciones climatológicas extremas o cualquier otro aspecto detectado durante la inspección previa del área y considerado en los protocolos de seguridad de la empresa.
2. Flexómetro:	Instrumento de medición lineal, también llamado cinta métrica retráctil, utilizado por asesores comerciales, técnicos y supervisores para medir distancias físicas en campo durante el levantamiento de información en un domicilio, negocio o instalación industrial. Uso específico en ventas de gas natural • Determinar longitudes y trayectorias para las líneas de conexión del ducto de gas natural desde la toma principal hasta el punto de consumo. • Medir la distancia entre la toma de acometida y los equipos (estufa, calentador, boiler, etc.). • Calcular la longitud total de la instalación interna para elaborar la cotización comercial. • Verificar el espacio físico para la colocación de reguladores, medidores y válvulas de seguridad.
3. Isométrico:	Dibujo técnico en proyección isométrica que representa gráficamente la instalación de gas natural, mostrando tuberías, conexiones, equipos y accesorios, de forma clara y a escala. Uso específico en ventas de gas natural: • Elaborar un croquis técnico-comercial que muestre cómo quedará la instalación del gas natural. • Facilitar la cotización precisa para el cliente, considerando materiales y mano de obra. • Presentar el diseño a supervisores técnicos y obtener aprobación antes de ejecutar la obra. • Servir como evidencia documental en la gestión de contratos con el cliente y con la empresa distribuidora.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E5456	Ofertar el servicio y beneficios de distribución de gas natural al cliente residencial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta ante en prospecto potencial:
- Dirigiéndose en todo momento de acuerdo con las características/personalidad del prospecto potencial identificadas,
- Utilizando la técnica de rompehielo como primer acercamiento,
- Presentándose con nombre completo, de forma cordial, empática y profesional, conforme a la imagen institucional, y
- Mostrando de manera visible su identificación oficial.

2. Realiza la función de venta del servicio de suministro de gas natural:
- Realizando preguntas directas al prospecto potencial para identificar la percepción que éste tiene respecto de su servicio actual de gas,
- Utilizando la escucha activa que denote interés en lo expresado por el prospecto potencial y parafraseando sus ideas más importantes,
- Propiciando rapport que permita generar confianza en el prospecto potencial,
- Detectando mediante preguntas inteligentes la necesidad/posibilidad de que el prospecto se incline a optar por el servicio de suministro de gas natural,
- Explicando el servicio de distribución de gas natural, sus beneficios y características de manera clara, con base en la normatividad vigente y de acuerdo con el tipo de prospecto,
- Mostrando un comparativo de costos entre el servicio actual y el servicio de gas natural, hasta clarificar sus inquietudes y debatiendo cualquier objeción con información clara y honesta,
- Comentando que la contratación del servicio no representa un gasto sino una inversión que traerá consigo ahorro y seguridad a él y los suyos, y
- Relacionando la información proporcionada por el prospecto potencial para fortalecer los argumentos de venta y crearle necesidad por el servicio.

3. Explica el proceso de instalación con base en las características/condiciones del domicilio:
- Explicando las condiciones actuales del servicio de suministro de gas que tiene y sus áreas de mejora con respecto al servicio de gas natural, dando alternativas de instalación,
- Explicando cada etapa del servicio de instalación del suministro de gas de manera detallada en relación con las características del domicilio,
- Definiendo la ubicación de la toma de gas/*riser* con base en la NOM-003-ASEA Distribución de gas natural y gas licuado de petróleo por ductos, vigente,
- Sugiriendo la trayectoria de la línea de aprovechamiento cumpliendo con la NOM-002-SECRE, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural, vigente,
- Identificando los equipos de consumo a gas con los que cuenta en el domicilio,
- Señalando los materiales requeridos para la conexión y los tiempos para ejecutar la instalación,
- Presentándole la cotización/estimado del servicio de acuerdo con el isométrico/trayectoria sugerida,
- Mencionando el monto de la inversión y las alternativas/modalidad de pago: de contado/opciones de financiamiento internas/promociones vigentes del servicio, y

- Preguntado si tiene dudas/preguntas al respecto para atenderlas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características, beneficios y limitaciones del servicio de gas natural, de acuerdo con la normatividad vigente y a la cobertura de red.	Conocimiento
2. Manejo de objeciones y negociación consultiva.	Conocimiento
3. Técnicas de prospección y cambaceo.	Conocimiento
4. Estrategias de cierre efectivo.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Durante el proceso de oferta la persona contactada demuestra agresión verbal.

Respuestas esperadas

1. Explicar que no es su intención molestarla y retirándose del lugar sin intentar convencerle de nada, y reportando el incidente a una autoridad superior.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia:	La manera en que en todo momento atiende las objeciones del prospecto y aplica las técnicas/estrategias establecidas por la empresa hasta lograr el convencimiento del prospecto.
2. Responsabilidad:	La manera en que en todo momento se apega a los protocolos y lineamientos establecidos por la empresa para generar confianza en el prospecto y para detectar sus necesidades/dudas/preocupaciones respecto al servicio de suministro de gas y ofrecerle un servicio de calidad y valor.

GLOSARIO

1. Escucha activa:	La escucha activa es una técnica de comunicación que consiste en prestar atención consciente, completa y empática a lo que la otra persona dice, no solo a sus palabras, sino también a su tono, emociones y lenguaje corporal. Su finalidad es comprender realmente el mensaje y demostrar al interlocutor que está siendo escuchado y valorado.
2. Preguntas inteligentes:	Son preguntas estratégicas, abiertas y estructuradas que permiten a quien la práctica: Identificar las necesidades energéticas del cliente, conocer sus hábitos de consumo y su presupuesto, detectar oportunidades de venta cruzada (por ejemplo, instalación de medidores inteligentes,

	planes residenciales o industriales) y generar confianza y rapport con el cliente. En el contexto de ventas de gas natural, las preguntas inteligentes son una técnica comercial utilizada por ejecutivos y asesores para obtener información clave del cliente, comprender sus necesidades reales y diseñar una propuesta personalizada.
3. Riser:	Es un elemento técnico que forma parte de la instalación y que impacta directamente en la cotización y propuesta comercial. y consiste en una tubería vertical que conecta la red principal de distribución de gas natural (normalmente subterránea) con el medidor del cliente o la instalación interna de su domicilio.
4. Rapport:	Es la conexión empática en la que las personas se sienten comprendidas, escuchadas y en confianza. Implica un clima de armonía, respeto y apertura, que facilita la comunicación efectiva y se construye a través del lenguaje verbal, no verbal y paraverbal (gestos, tono de voz, posturas).
5. Técnica Rompehielo:	Es un recurso que se utiliza al inicio de una reunión, clase, capacitación, negociación o conversación para crear un ambiente relajado, generar confianza y estimular la participación. Debe ser breve y sencilla (5–15 minutos), reduce la tensión o nervios iniciales, se fomenta la confianza entre los participantes, promueve la interacción inicial en un grupo que quizá no se conoce, genera un clima positivo y receptivo para lo que viene después y facilitar la comunicación y la apertura emocional.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5457	Gestionar la contratación del servicio de gas natural a clientes residenciales en zonas asignadas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Formaliza el servicio de suministro de gas natural, a partir de la aceptación del prospecto:

- Solicitando la documentación requerida y capturándola en el sistema para continuar con el proceso de contratación: identificación oficial vigente, comprobante de domicilio reciente/no mayor a seis meses, correo electrónico, e información general de contacto,
- Explicándole con lenguaje claro y sencillo en qué consiste la solicitud de servicio, el contrato de suministros y las particularidades de financiamiento/pagaré/promociones/beneficios/ cargos por servicio/desglose de factura, acorde con sus necesidades,
- Preguntándole si acepta/validando la cotización del servicio de instalación presentada,
- Explicando el isométrico de la instalación/entregándole una copia,
- Requisitando física/electrónicamente, de manera legible y completa la información requerida en cada formato establecido, con base en la información proporcionada por el prospecto potencial,
- Solicitando de manera física/electrónica la firma/firmas requeridas en los formatos establecidos,
- Reiterando la importancia de cada documento que está firmando, y
- Preguntando al cliente si tiene alguna duda/respondiendo las dudas.

2. Realiza el cierre de la venta:

- Explicándole los siguientes pasos a partir de la contratación: validación del contrato en próximas fechas por el área correspondiente de la empresa, las fechas estimadas para la instalación, que se comunicarán con él vía telefónica para programar la visita de instalación, que por correo electrónico le harán llegar información, entre otros establecidos por la empresa,
- Proporcionándole la guía de bienvenida con la información que previamente le fue explicada,
- Despidiéndose del cliente de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa, y
- Mencionándole el lugar donde realizará un marcaje como referencia para la instalación del riser/acometida.

La persona es competente cuando obtiene el siguiente:

PRODUCTO

1. El expediente en carpeta física y digital, integrado:

- Contiene copia de identificación oficial vigente, legible,
- Contiene copia del comprobante de domicilio, legible, vigente/no mayor a seis meses,
- Presenta la solicitud de servicio requisitada en su totalidad y firmada de acuerdo con la identificación oficial presentada por el cliente,
- Presenta el contrato de suministro requisitado en su totalidad y firmado,
- Contiene contrato de financiamiento/pagaré requisitado y firmado,

- Tiene la cotización final requisitada, aprobada y firmada por el cliente, con el costo del servicio en congruencia con el isométrico sugerido y con la lista de materiales/insumos a utilizar para la instalación,
- Contiene el isométrico sugerido de la instalación validado por el cliente, con el total de metros de línea a instalar y los aparatos susceptibles de conexión, y
- Tiene el *Check list* con los detalles del proceso de atención e instalación requisitado completamente, de manera clara y legible.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. NOM-003-ASEA Distribución de gas natural y gas licuado de petróleo por ductos, vigente.	Conocimiento
2. NOM-002-SECRE, Instalaciones de aprovechamiento de gas natural, vigente.	Conocimiento
3. Proceso y tiempos para la instalación o activación del servicio.	Conocimiento
4. Seguimiento al cliente posterior al cierre de la venta.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que integra la documentación requerida en los formatos correspondientes, asegurando su legibilidad y vigencia.
2. Responsabilidad:	La manera en que coteja todos los datos e información proporcionada por el cliente mediante documentación oficial.