



## Guía Práctica

Para el personal de la CONSAR que realizará trabajo a distancia



**Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro**  
Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información

## Índice

### Página

<b>I. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Marco Normativo .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Objetivo General .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Alcance y Aplicación .....</b>	<b>6</b>
<b>V. Consideraciones Generales.....</b>	<b>6</b>
<b>VI. Control de Actividades .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>VII. Recomendaciones para el acceso vía remota .....</b>	<b>8</b>
<b>VIII. Cómo lograr un efectivo trabajo a distancia .....</b>	<b>9</b>

## **I. Introducción**

En suma a las acciones que la Administración Pública Federal está realizando para proteger a la población con el fin de preservar su salud y la de su familia, así como mitigar y contener la propagación del coronavirus SARS-CoV2 (COVID-19), se permitirá a las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) realizar trabajo a distancia, de conformidad con lo establecido en el “ACUERDO por el que se establecen los criterios en materia de administración de recursos humanos para contener la propagación del coronavirus COVID-19, en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal”, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 23 de marzo de 2020, así como en el “ACUERDO por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)” publicado en el DOF el 24 de los corrientes.

En este sentido, está CONSAR, a través de la Coordinación General de Administración y Tecnologías de la Información emite la siguiente guía práctica para promover la sana distancia y reducir los riesgos de contagio y propagación del COVID-19 entre el personal, buscando al mismo tiempo minimizar la afectación a los procesos sustantivos y no sustantivos de nuestra Comisión.

Es de destacar que dichas medidas permitirán a la CONSAR mantener en todo momento su continuidad operativa, a fin de cumplir cabalmente con las funciones de Supervisión y Regulación establecidas en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en su Reglamento y en la regulación secundaria, proporcionando al personal las herramientas y recomendaciones que le permitan llevar un trabajo ordenado y controlado a distancia, teniendo en cuenta que el periodo de aislamiento no debe entenderse como días de asueto o vacaciones, sino como una alternativa de trabajo que permita proteger la salud del personal.

Lo anterior, de acuerdo a las atribuciones conferidas en los artículos 2 fracción III inciso F y 15 fracciones I, XXII y XXIII del Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, publicado en el DOF el día 17 de noviembre de 2015, y con base al artículo 11, fracciones I, II y VI del “ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias”, publicado en el DOF el día 23 de julio de 2018.

## **II. Marco Normativo**

### **Leyes**

1. Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10-I-2014, con sus reformas y adiciones.
2. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28-XII-1963, con sus reformas y adiciones.
3. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09-V-2016, con sus reformas y adiciones.
4. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26-01-2017.
5. Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18-VII-2016, con sus reformas y adiciones.
6. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04-V-2015.

### **Reglamentos**

1. Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24-VIII-2009, con sus reformas y adiciones.
2. Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 17 de noviembre de 2015.

## **Otras disposiciones**

1. Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal correspondiente.
2. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12-VII-2010, con sus reformas y adiciones.
3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el DOF el día 23 de julio de 2018, con sus reformas y adiciones.
4. ACUERDO por el que se establecen los criterios en materia de administración de recursos humanos para contener la propagación del coronavirus COVID-19, en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, publicado en el DOF el 23 de marzo de 2020.
5. ACUERDO por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)", publicado en el DOF el 24 de 2020.
6. Manual de Organización General de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, publicado en el DOF 14 de septiembre de 2016.
7. Acuerdo Institucional de Integridad de la CONSAR 2019, publicado en julio del 2019.

### **III. Objetivo General**

Establecer una guía práctica para que las personas servidoras públicas estén en posibilidades de dar continuidad a los procesos sustantivos y no sustantivos institucionales, por medio de comunicaciones de manera remota utilizando la Red Privada Virtual institucional o por sus siglas en inglés VPN, considerando causas de fuerza mayor.

### **IV. Alcance y Aplicación**

De observancia y aplicación general para las personas servidoras públicas de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, debiendo atender los principios y valores de honestidad, cautela, respeto, responsabilidad y proporcionalidad, preservando la confidencialidad de la información oficial en términos de las leyes aplicables.

### **V. Consideraciones Generales**

El personal que trabajará a distancia será el que se determine, de acuerdo a las necesidades que cada unidad administrativa de esta CONSAR considere con el fin de garantizar la continuidad operativa.

Se confirmará oportunamente y por los mecanismos que cuente y establezca la CONSAR, para el incremento o decremento de personal que se ubique en los criterios para realizar su trabajo a distancia.

Se entenderá por trabajo a distancia, el que se realice de manera remota, con el acceso a la información institucional, por vía Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés) y quedará prohibido cualquier acceso por otras vías que no sean expresamente autorizadas.

El trabajo remoto se deberá realizar preferentemente en días laborables, con una jornada laboral diaria que comprenda ocho horas efectivas periodo de un horario comprendido entre las 7:00 a 20:00 horas considerando una hora para consumo de alimentos.

Lo anterior implica, **al menos**:

- Ejecución de tareas recurrentes, extraordinarias y calendarizadas.

- Revisión constante, seguimiento y cierre de peticiones recibidas por las vías ordinarias o las formas alternas que por la contingencia se determinen.
- Cumplimiento de las funciones y obligaciones señalados en los Manuales Organizacionales y de Procedimientos correspondientes.
- Resolución de requerimientos y peticiones realizadas por personal del área, de otras áreas para seguimiento de procesos, así como de otras instituciones públicas.
- Seguimiento a procesos y tareas asignadas.
- Estar atentos para recibir y responder a correos, mensajes vía Lync, WhatsApp, SMS o en su defecto llamadas telefónicas directas o recibidas por desvíos en su extensión institucional (DGA´s y superiores y personal designado).
- Seguimiento a proveedores en los casos que aplique.

## **VI. Control de Actividades**

El personal que labore remotamente deberá reportar a su jefe inmediato sus labores y avance de proyectos con la frecuencia y los formatos usuales, que se han utilizado en el desarrollo de sus funciones, o bien los que se adapten a la forma de trabajo a distancia.

Tanto los jefes inmediatos como sus colaboradores serán responsables de guardar y salvaguardar los intercambios de información entre ellos, con otras áreas o niveles jerárquicos, según corresponda. El objetivo es que en la medida de lo posible quede registro de los intercambios de información, así como de las solicitudes de información y envío de los entregables que se deriven de las labores realizadas por el personal de la CONSAR.

**El personal deberá reportar a su jefe inmediato cualquier tema que requiera escalamiento o que afecte cualquier proceso, con el propósito de favorecer el orden y seguimiento, así como la continuidad operativa.**

Los jefes inmediatos que así lo estimen conveniente podrán establecer criterios adicionales a los comprendidos en la presente Guía y controles específicos con el propósito de llevar a cabo un registro del nivel de disponibilidad, productividad y de atención de procesos, tareas y de requerimientos, y podrán tomar las medidas que estimen pertinentes, siempre y cuando éstas no contravengan lo establecido de manera institucional.

Asimismo, es importante resaltar que se deberán de emplear únicamente los sistemas que actualmente operan en la Comisión para el turno, seguimiento y cumplimiento de los asuntos asignados a cada área.

## **VII. Recomendaciones para el acceso vía remota**

- **Liga de acceso al correo institucional (sólo requiere conexión a internet)**

<https://mailer.consar.gob.mx/owa>

Se debe capturar el mismo usuario y contraseña con el que se accede a su equipo de cómputo instalado en las oficinas de la CONSAR.

Este acceso no requiere VPN.

- **Liga de acceso VPN vía web**

<https://189.202.226.130/vpn>

Debido a las configuraciones por defecto del Internet explorer, el sitio mostrará un mensaje de “Sitio no seguro”. Debemos dar clic en “Mas Información” y después en “Continuar a la página web (no recomendado)”.

Se deben capturar los mismos usuario y contraseña con el que se accede a su equipo de cómputo diariamente, una vez para conectarse a la VPN y una segunda vez para entrar directamente a su equipo de forma remota.

Se aconseja dejar su equipo encendido, en caso de ser laptop, asegurarse que se queda conectado vía cable de red y bloqueado para evitar accesos no debidos.

Favor de leer detalladamente el manual que se le hizo llegar cuando se notificó la activación de su acceso vía VPN.

Con el propósito de tener un óptimo desempeño en las labores realizadas a distancia es recomendable utilizar un equipo personal, para que la conexión VPN se haga mediante escritorio remoto, de esa manera no se perderá ningún acceso a los servidores o aplicaciones importantes para el desempeño del trabajo diario.

Es indispensable salvaguardar el uso de recursos institucionales, tales como la capacidad de procesamiento de los firewalls institucionales y el ancho de banda de internet de CONSAR, por lo que es importante evitar la navegación en Internet cuando se tenga activa una conexión vía VPN.

- **Contactos de apoyo para conexiones VPN**



Correo electrónico [infraestructura@consar.gob.mx](mailto:infraestructura@consar.gob.mx)

- **Contactos de apoyo en Soporte Técnico**

Correo electrónico [soportetecnico@consar.gob.mx](mailto:soportetecnico@consar.gob.mx)

Teléfono: 55-3000-2667

## **VIII. Cómo lograr un efectivo trabajo a distancia**

El éxito del cambio de paradigma del trabajo tradicional en oficina al esquema de trabajo a distancia, radica en hacer el máximo esfuerzo por replicar desde esta última ubicación, las condiciones y rutinas de trabajo acostumbradas.

Al respecto, es necesario tomar ciertas medidas para realizar el trabajo a distancia de manera óptima, para lo cual se incluyen algunos consejos para lograr este objetivo.



### **1. Encontrar un lugar tranquilo para trabajar**

Busca un espacio tranquilo dentro de casa para atender llamadas, video llamadas, etc., durante tu horario de trabajo, esto con el fin de evitar distracciones.

## **2. Asegurar en la medida de lo posible una conexión a Internet rápida y confiable**

Asegurarse de tener los requisitos mínimos de algunos productos gratuitos en internet: el ancho de banda mínimo es de 600 kbps (carga / descarga) y el recomendado es de 1.5 Mbps (carga / descarga).

## **3. Probar el equipo de audio**

En caso de llamadas de conferencia, probar el funcionamiento del audio 5 minutos antes de tener una llamada de conferencia, para evitar causar pérdidas de tiempo a otros participantes.

## **4. Mantenerse en contacto con el equipo de trabajo o área**

Cuando se trabaja a distancia es muy fácil perder de vista las metas diarias, por ello se recomienda establecer los proyectos, actividades y tareas a realizar con anticipación, para poder cumplirlas sin problemas.

## **5. Mantenerse en contacto con el jefe inmediato**

Procurar enviar al superior jerárquico un correo electrónico cuando el colaborador lo estime necesario para informar en qué se está trabajando y los avances correspondientes, a fin de que haya claridad sobre los que se espera de las tareas asignadas por los superiores.

## **6. Mantener reuniones remotas efectivas**

Si es posible, pedir a todos que se unan a videoconferencias desde su computadora portátil, incluso si están en la oficina. Esto les permite concentrarse frente a todos.

## **7. Establecer límites**

Se recomienda establecer mecanismos estandarizados o acordados para notificar el inicio y cierre de actividades de forma remota.

## **8. Comunicación efectiva**

En esta situación es importante que se comparta con los demás y con el jefe inmediato lo que se está haciendo para mantener la tranquilidad, el control y la trazabilidad de la realización de tareas.

## **9. Enviar mensajes claros**

Al no contar con apoyos como el lenguaje corporal y las expresiones faciales, disponibles sólo de forma presencial o en videoconferencia, se sugiere enviar

**Guía Práctica  
para el personal de la CONSAR que realizará trabajo a  
distancia**

mensajes claros y concretos, especificando métodos y tiempos, que no se presten a interpretación, a fin de lograr una comunicación efectiva y evitando que información incompleta o poco clara genere retrasos en la atención de actividades, confusión o malentendidos.