Ciudad de México a once de agosto de dos mil veintiuno.

Síntesis Ciudadana

Expediente:
INFOCDMX/DT.005/2020

Sujeto Denunciado:
Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México
Procedimiento de verificación en materia protección de datos personales

Ponencia del Comisionado Presidente
Julio César Bonilla Gutiérrez

¿Qué se denunció?	**Presunta divulgación de información confidencial concerniente a datos personales contenidos en quejas y denuncias presentadas por ciudadanos, a través del Sistema Electrónico de Atención Ciudadana (SUAC)**

Manifestó que existió una vulneración al sistema de datos personales, sin embargo, tomó las medias conducentes y envió pruebas de ello.	¿Qué manifestó el Sujeto Denunciado?

¿Qué resolvió el Pleno?

Determinar PARCIALMENTE FUNDADA la denuncia y SE ORDENA.

Consideraciones importantes:

El Sujeto Obligado deberá realizar la notificación de las vulneraciones de seguridad directamente a cada uno de los titulares que pudieran ser identificables a través de las 205 URL's a las que se tuvo acceso no autorizado.

ÍNDICE

GLOSARIO

Constitución de la Ciudad	Constitución Política de la Ciudad de México
Constitución Federal	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Instituto Nacional o INAI	Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
Instituto de Transparencia u Órgano Garante	Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México
Ley de Datos	Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Cuentas de la Ciudad de México
Lineamientos	Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.
Denuncia	Denuncia de Procedimiento de Verificación del Cumplimiento a los Principios y Disposiciones Conforme a la Ley de Datos
Sujeto Denunciado o Agencia	Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LOS PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES CONFORME A LA LEY DE DATOS PERSONALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

EXPEDIENTE:
INFOCDMX/DT.005/2020

SUJETO DENUNCIADO:
AGENCIA DIGITAL DE INNOVACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

COMISIONADO PONENTE:
JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ[1]

Ciudad de México, a once de agosto de dos mil veintiuno[2].

VISTO el estado que guarda el expediente identificado con el número **DT.005/2020**, relativo al procedimiento de verificación por el probable incumplimiento a las obligaciones contenidas en la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, por parte de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, se formula resolución con base en lo siguiente:

I. A N T E C E D E N T E S

I. El diecisiete de septiembre de dos mil veinte, se recibió en el correo electrónico oficial de esta Ponencia una Denuncia por la probable divulgación de datos

[1] Con la colaboración de Karla Correa Torres.
[2] En adelante se entenderá que todas las fechas serán de 2021, salvo precisión en contrario.

personales, en contra de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, en los siguientes términos:

- El catorce de agosto, se publicó una nota en el periódico “El Economista”, en el cual reveló que se encontraban disponibles en internet, sin contraseñas ni ninguna medida de seguridad, quejas, denuncias, nombres, correos, teléfonos y domicilios de ciudadanos que utilizaron el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana, el cual es un sistema que fue creado por la Agencia Digital de Innovación Pública, a través del cual la población puede presentar por distintos medios (LOCATEL, redes sociales, ventanillas presenciales, sitio web y en la aplicación App Alameda Central), sus solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad de México.

- Que con fecha diecinueve de agosto se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el “Acuerdo por el cual se declaran inhábiles los días 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020, en el cual informó que por acciones de mantenimiento en la plataforma que alberga el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)”, este servicio estaría sin operación a partir de las 17:00 horas del día diecinueve de agosto hasta el día veinticuatro de mismo mes y año.

- Que de conformidad con lo establecido en los artículos 3 fracciones XXII, XXIII, XXIV, XXV; 23 fracciones X, XV; 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 127 fracciones VII, y VIII, de la Ley de Datos, la Agencia Digital

Calle de La Morena No. 865, Local 1, “Plaza de la Transparencia”, Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

de Innovación Pública tuvo que generar medidas de seguridad de índole administrativas, físicas y técnicas, adecuadas al tipo de información que manejan, además de que antes de poner en operación el sistema tuvieron que observar que estos cumplieran con las medidas de seguridad necesarias para su implementación, y evitar así la vulneración y exposición de los datos personales de los usuarios del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

II. Por acuerdo del siete de octubre de dos mil veinte, el Comisionado Ponente, con fundamento en los artículos 112, 113, 114, de la Ley de Datos, en relación con el artículo 167, fracción ll, 171 y 173 de los Lineamientos, determino procedente **INICIAR LA INVESTIGACIÓN PREVIA** de la denuncia al rubro citada.

Asimismo, con fundamento en el artículo 173 de los Lineamientos, a las partes se les informó los asuntos sobre los cuales esta Ponencia realizara el análisis y estudio durante la investigación previa, siendo los siguientes:

- ✓ Los sistemas de datos personales que resguardan información relacionada con el *"Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública"*.
- ✓ Los documentos de seguridad correspondientes al sistema de datos personales.
- ✓ Las medidas que fueron adoptadas respecto de la presunta divulgación de los datos personales obtenidos a través del Sistema Electrónico de Atención Ciudadana.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Del mismo modo, con fundamento en el artículo 173 de los Lineamientos, se requirió al Sujeto Denunciado, para que, en el plazo de cinco días hábiles, manifestara lo que a su derecho convenía, y exhibiera las pruebas que considerara necesarias en relación con la denuncia presentada, así como:

- Informar qué medidas de seguridad ha adoptado para la protección de los datos personales recabados y contenidos en el Sistema de Datos Personales *"Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública"*.

- Informar qué medidas fueron adoptadas y que acciones realizó respecto de la presunta divulgación de los datos personales obtenidos a través del Sistema Electrónico de Atención Ciudadana, y remita el soporte documental que lo acredite.

- Remitir el soporte documental que acredite que la incidencia ya se encuentra totalmente solventada y que actualmente no existe una vulneración a los datos personales que se encuentran recopilados en el Sistema de Datos Personales del *"Sistema Unificado de Atención Ciudadana".*

III. El veintiséis de noviembre de dos mil veinte, se recibió en el correo electrónico oficial de esta Ponencia el oficio ADIP/UT/1181/2020, suscrito por la Responsable de la Unidad de Transparencia, a través del cual el Sujeto Obligado

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

manifestó lo que a su derecho convino respecto de los hechos o motivos de la denuncia que se le imputa, en los siguientes términos:

- La plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), está diseñada para dar atención y seguimiento a las diferentes solicitudes de la ciudadanía como lo son servicios, quejas, denuncias, comentarios y sugerencias, por lo que se generan folios de atención en documentos en formato PDF, como comprobante del registro del folio.

- La Dirección General de Contacto Ciudadano, respecto de los hechos denunciados manifestó que el 12 de agosto de 2020, alrededor de las 12:35 horas, detectó una posible incidencia en el mecanismo de consulta de la información relacionada con los folios de seguimiento del Sistema, por lo que de manera inmediata, vía telefónica y posteriormente mediante oficio CDMX/ADIP/DGCC/313/2020, informó lo detectado a la Dirección Ejecutiva de Infraestructura Tecnológica, responsable de seguridad de la información del Sistema de Datos Personales, para que se realizarán las verificaciones correspondientes, y en caso de identificar cualquier posible anomalía fuera atendida de forma inmediata.

- Mediante oficio CDMX/ADIP/DGOT/DEIT/017/2020, la Dirección Ejecutiva de Infraestructura Tecnológica, informó del incidente a la Dirección Ejecutiva de Arquitectura de Software, derivado de que no se identificó ninguna vulneración en la infraestructura tecnológica, lo anterior, a efecto de que se realizara la revisión de la Plataforma, toda vez que derivado de la evaluación del problema reportado, el origen de la incidencia

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

probablemente se encontraba en la configuración del flujo de información del software. En respuesta a lo anterior, mediante oficio ADIP/DGOT/DEAS/003/2020, la Dirección Ejecutiva de Arquitectura de Software informó a la Dirección Ejecutiva de Infraestructura Tecnológica, responsable de seguridad del Sistema en comento que, tras realizar la revisión, se detectó un vicio oculto en la generación de algunas de las URL's del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, relacionadas con la funcionalidad para mostrar el detalle de una solicitud registrada por un ciudadano, lo cual causó que éstas pudiesen ser localizables de manera abierta en el entorno de la red. En concordancia con lo anterior, después de una búsqueda exhaustiva fue posible determinar que las URL´s pudiesen ser localizables en el entorno de la red únicamente por quienes hayan obtenido un link específico interno.

- El 13 de agosto de 2020, mediante oficio ADIP/DGCC/315/2020, la Dirección General de Contacto Ciudadano, informó al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México la posible incidencia ocurrida al Sistema de Datos Personales del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), señalando, entre otras cosas, la hora y la fecha de la identificación de la vulneración; la hora y fecha del inicio de la investigación sobre la vulneración, la naturaleza del incidente, la descripción detallada de las circunstancias en torno al incidente, las categorías y número aproximado de titulares posiblemente afectados, el sistema de tratamiento y datos personales posiblemente comprometidos, así como las acciones correctivas realizadas de forma inmediata, lo

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 37, 38, 39, 40 y 41 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículos 30, 31, 32, 33 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México y artículos 53, 54 y 55 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

- La Dirección General de Contacto Ciudadano, manifestó que en aras de verificar la información del flujo del software y evitar cualquier tipo de error técnico y de desarrollo que pusiera en riesgo los datos personales registrados en la plataforma que alberga el SUAC, el 19 y 20 de agosto de 2020, respectivamente, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Acuerdo por el cual se declaran inhábiles los días 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020 por acciones de mantenimiento en la plataforma que alberga el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), así como su Nota aclaratoria al Acuerdo por el cual se declaran inhábiles los días 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020 por acciones de mantenimiento en la plataforma que alberga el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México número 412 Bis, de fecha 19 de agosto de 2020, a fin de notificar a la ciudadanía y los Entes Públicos que operan dicho Sistema, que se llevarían a cabo acciones de mantenimiento y verificación de infraestructura de la plataforma que alberga el SUAC a partir de las 17:00 horas del 18 de agosto de 2020, manteniéndose inhabilitada hasta el 24 de agosto de 2020.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

En relación con las medidas de seguridad adoptadas en el Sistema de Datos Personales, el Sujeto Obligado indicó lo siguiente:

- Se cuenta con un Documento de Seguridad en el cual se registró la incidencia ocurrida, así como el correspondiente análisis de los posibles riesgos y los métodos de revisión y monitoreo, y demás medidas administrativas, físicas y técnicas. Para mayor abundamiento, se pone a su disposición en la hora y fecha que se determine, en las oficinas de la Dirección General de Contacto Ciudadano, ubicada en calle Cecilio Robelo 3; Colonia Del Parque, alcaldía Venustiano Carranza; C.P. 15960, la información correspondiente al Documento de Seguridad del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, el cual se encuentra en resguardo de la Agencia Digital de Innovación Pública.

En relación con las medidas de seguridad implementadas derivado de la incidencia, el Sujeto Obligado indicó lo siguiente:

1. La Agencia a través de su Dirección Ejecutiva de Arquitectura de Software, cuenta con medidas de seguridad tecnológicas que permitieron atender y mitigar el vicio oculto de forma inmediata. Por lo que esa Dirección deshabilitó el acceso WEB a las URL's identificadas con el vicio oculto inmediatamente después de que se tuvo conocimiento de la incidencia.

2. Una vez analizado el tráfico de red se identificó el alcance del vicio oculto encontrado, cuyo resultado arrojó la consulta de 205 URL's con archivos

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

PDFs con información relacionada a solicitudes realizadas en el sistema; se analizaron posibles alertas adicionales en la seguridad de la plataforma sin que se detectaran riesgos inminentes.

3. A efecto de identificar posibles riesgos a largo plazo, se realizaron acciones de mantenimiento de la plataforma que alberga el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

4. Se implementaron las siguientes acciones correctivas para la mitigación del incidente:

   a) Se realizaron ajustes en los servicios web para estandarizarlos;
   b) Se reforzaron las medidas de seguridad verificando la seguridad a nivel usuario, así como de los distintos perfiles de administración con los que cuenta el SUAC;
   c) Se revisó el código fuente, pantalla por pantalla para la detección de posibles vicios ocultos de la misma índole; y
   d) Se implementaron medidas de seguridad reforzadas para la correcta consulta de documentos PDFs a través del sistema.

5. La Dirección Ejecutiva de Arquitectura de Software dio seguimiento a las medidas implementadas en la mitigación del incidente ocurrido en la plataforma, y de manera preventiva, se realizaron las siguientes acciones:

   a) Se iniciaron acciones de mantenimiento a la plataforma; y

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

b) El 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020 suspendieron los términos y plazos en la plataforma, a efecto de analizar posibles riesgos en la seguridad de la misma plataforma.

6. Se generó una bitácora que fue anexada al Documento de Seguridad, sobre el estado de seguridad de la plataforma, y las acciones correctivas realizadas en el diseño y desarrollo de software, a fin de tener un registro que permita la mejora continua en el diseño y desarrollo de plataformas, así como la implementación de medidas de seguridad, preventivas, correctivas, ágiles y oportunas.

7. En ese orden de ideas, y derivado de la incidencia, se generó un reporte de incidencias, en el cual se describen de forma breve todas las medidas realizadas para la contención del hecho suscitado, reporte que fue anexado a la bitácora a que hace alusión el numeral inmediato anterior.

Por lo anterior, a consideración del Sujeto Denunciado, la Agencia Digital de Innovación Pública no realizó actos u omisiones que presuntamente constituyan un incumplimiento a lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México y los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales En Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad De México.

A su informe, el Sujeto Obligado adjuntó la siguiente documentación:

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

- Oficio CDMX/ADIP/DGCC/313/2020, emitido por la Dirección General de Contacto Ciudadano.

- Oficio CDMX/ADIP/DGOT/DEIT/017/2020, emitido por la Dirección Ejecutiva de Infraestructura Tecnológica.

- Oficio ADIP/DGOT/DEAS/003/2020, emitido por la Dirección Ejecutiva de Arquitectura de Software.

- Oficio ADIP/DGCC/315/2020, emitido por la Dirección General de Contacto Ciudadano, mediante el cual se informó al INFO CDMX sobre la posible incidencia ocurrida al Sistema de Datos Personales del Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

- Acta Circunstanciada del doce de agosto de dos mil veinte, suscrita por el Director General de Contacto Ciudadano, la Subdirectora de Operación y Seguimiento a la Atención Ciudadana y por la Directora de Estrategia y Mejora para la Atención Ciudadana, levantada por la posible incidencia en el mecanismo de consulta de la información relacionada con los folios de seguimiento generados a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

IV. Mediante acuerdo del dos de marzo, el Comisionado Ponente, tuvo por presentado al Sujeto Obligado manifestando lo que su derecho convino respecto de los hechos o motivos de denuncia que se le imputa.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Asimismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 173 y 174, 175 de los Lineamientos, requirió al Sujeto Obligado para que, en un plazo máximo de cinco días hábiles, en vía de diligencias para mejor proveer remitiera:

- El documento de seguridad actualizado en el que registró el reporte de incidencias, así como el análisis de los posibles riesgos y los métodos de revisión y monitoreo, y demás medidas administrativas, físicas y técnicas del Sistema de Datos Personales “Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública”.
- La bitácora anexada al documento de seguridad sobre el estado de seguridad de la plataforma referida y las acciones correctivas, incluido el reporte de incidencias.

V. El nueve de marzo, se recibió en el correo electrónico oficial de esta Ponencia una comunicación remitida por el Sujeto Obligado, por medio de la cual, en relación con la diligencia para mejor proveer solicitó que, dada la naturaleza de la información contenida en el documento de seguridad y en la bitácora de incidentes de seguridad, esta información sea puesta a disposición de este Instituto de manera presencial, en la fecha y hora que se sirva señalar para el desahogo de la audiencia de pruebas.

VI. Mediante oficio MX09/INFODF/6CCA/2.10.1A/021/2021, del doce de marzo, el Comisionado Ponente, informó que el desahogo de la diligencia tendría lugar el diecinueve de marzo a las 11:00 horas, en las instalaciones que ocupa este Instituto y destacó que las personas asistentes deberían portar cubrebocas y acatar todas las medidas de seguridad e higiene necesarias.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, “Plaza de la Transparencia”, Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

VII. Mediante acuerdo del diecinueve de marzo, el Comisionado Ponente dio cuenta de la presentación del Sujeto Obligado en las instalaciones de este Instituto en el día y la hora indicados para tal efecto, para llevar a cabo la audiencia de diligencias, poniendo a la vista las documentales requeridas, asimismo concedió el otorgar copia simple de las documentales con el objeto de aportar los elementos necesarios para determinar lo que en derecho corresponda respecto de la Investigación Previa de la Denuncia, documentales que serán resguardadas en sobre cerrado.

En consecuencia, con fundamento en el artículo 175, de los Lineamientos, tuvo por presentado al Sujeto Obligado atendiendo la diligencia para mejor proveer.

Asimismo, con fundamento en el artículo 176, fracción II, de los Lineamientos, ordenó elaborar el acuerdo de inicio de procedimiento de verificación.

VIII. Mediante acuerdo del nueve de abril, con fundamento en los artículos 176, fracción II, 177 párrafo segundo, 178, fracción II y 179 de los Lineamientos, el Comisionado Ponente ordenó **INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN**, con copia del expediente, mediante atento oficio dirigido a la Dirección de Datos Personales de este Instituto, en los siguientes términos:

- Requiera al Sujeto Obligado respecto del sistema de datos personales que tiene implementado.
- Requiera al Sujeto Obligado la información que estime necesaria para llevar a cabo la verificación correspondiente.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

- Realice la verificación con base en el Programa Anual de Verificaciones vigente, bajo las adecuaciones y medidas que se consideren pertinentes para realizar la verificación en medio de la contingencia ocasionada por el riesgo de contagio del virus COVI-19.

IX. El treinta de junio, la Dirección de Datos Personales de este Instituto remitió el oficio MX09.INFODF.6DDP/15.18/118/2021, por medio del cual emitió el dictamen derivado de la verificación por el probable incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México a la Agencia de Innovación Pública de la Ciudad de México.

X. Por acuerdo del cinco de julio, el Comisionado Ponente con fundamento en el artículo 178 fracción II, de los Lineamientos, tuvo por presentada a la Dirección de Datos Personales con el dictamen de la verificación de la presente denuncia.

Finalmente, ordenó la formulación del proyecto de resolución que en derecho corresponda.

En razón de que ha sido debidamente substanciado el presente recurso de revisión y de que las pruebas que obran en el expediente consisten en documentales, que se desahogan por su propia y especial naturaleza, y

II. C O N S I D E R A N D O S

PRIMERO. Competencia. El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

de México es competente para investigar, conocer y resolver el presente recurso de revisión con fundamento en lo establecido en los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 24, 41, 111, 112, fracción ll, 113, 114, de la Ley de Datos; así como los artículos 2, 3, 4 fracciones I y XVIII, 12 fracciones I y IV, 13 fracciones IX y X, y 14 fracciones l, III, IV, V y VII del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

SEGUNDO. Procedencia. La Denuncia se radicó, toda vez que se presentó el diecisiete de septiembre de dos mil veinte, respecto de presuntos hechos ocurridos en el mes de agosto del mismo año, cumpliendo con los requisitos de procedencia previstos en los artículos 112, fracción III, 113, 114, de la Ley de Datos, en relación con el artículo 167, fracción ll, 170, y 171 y 173 de los Lineamientos.

a) Forma. Del escrito de denuncia se desprende que de conformidad con el artículo 113, de la Ley de Datos, la parte denunciante hizo constar: su nombre; el Sujeto Obligado ante el cual interpone la presente denuncia; medio para oír y recibir notificaciones; mencionó los hechos en que basó su denuncia, en el escrito de denuncia consta la firma autógrafa de la parte denunciante.

A las documentales descritas en el párrafo precedente, se les otorga valor probatorio con fundamento en lo dispuesto por los artículos 374 y 402 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, de aplicación supletoria a la Ley de la materia, así como, con apoyo en la Tesis Jurisprudencial I.5o.C.134 C,

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

cuyo rubro es **PRUEBAS. SU VALORACIÓN EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 402 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL**.[3]

b) Oportunidad. La presentación de la denuncia fue oportuna, dado que se presentó al mes siguiente de acontecida la presunta divulgación de los datos personales, esto es, dentro del plazo de un año con el cual contaba la parte denunciante para tal efecto.

c) Legitimación. Dado que la denuncia se presentó por escrito recibido en el correo electrónico oficial de esta Ponencia, y éste contiene la firma autógrafa de la parte denunciante, es claro que se acredita le legitimación, lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 170, de los Lineamientos.

TERCERO. Estudio de fondo

a) Contexto. La presente denuncia se inició a petición de parte, es decir, por un tercero, como lo dispone el artículo 167, fracción II, de los Lineamientos, ello es así, toda vez que, la parte denunciante hizo del conocimiento de este Instituto la presunta divulgación de los datos personales, tales como quejas, denuncias, nombres, correos, teléfonos y domicilios, de aquellos ciudadanos que utilizaron el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública.

b) Informe del Sujeto Denunciado. A través del informe respectivo, el Sujeto Obligado relató los acontecimientos ocurridos desde la incidencia detectada en

[3] Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. XXXII, Agosto de 2010. Página: 2332.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana y describió las medidas de seguridad implementadas en el referido sistema de datos personales, como quedó relatado en los Antecedentes III, V y VI.

c) Dictamen. Del dictamen se desprende que el veintidós de abril, la Dirección de Datos Personales mediante el oficio MX09.INFODF.6DDP/15.19/039/2021 notificó a la Agencia la orden de verificación VD-DDP.001/2021, solicitando el acceso a los siguientes documentos:

- Acuerdo de creación del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y, en su caso, acuerdos de modificación.
- Aviso de privacidad simplificado e integral.
- Nota aclaratoria al acuerdo por el cual se declararon como inhábiles los días 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020 por acciones de mantenimiento en la plataforma que alberga el SUAC, publicada en la Gaceta Oficial número 412 Bis, del diecinueve de agosto de 2020.
- Documento que contenga las 205 URL's identificadas con el vicio oculto.
- Evidencia de las acciones de mantenimiento a la plataforma llevadas a cabo los días 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020.
- El acceso físico al Documento de Seguridad del sistema de datos personales SUAC, en presencia del responsable del sistema.

El veintinueve de abril, mediante oficio ADIP/UT/479/2021, la Agencia, en atención al oficio MX09.INFODF.6DDP/15.19/039/2021 desahogó el requerimiento de información remitiendo la documentación solicitada con motivo de la orden de verificación.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

En apego a lo dispuesto en los artículos 160, 181 y 182, de los Lineamientos, la verificación se realizó bajo los principios de legalidad, certeza jurídica, independencia, imparcialidad, eficacia, objetividad, profesionalismo y transparencia que rigen la actuación del Instituto, cumpliendo con los requisitos de fundamentación y motivación, por lo que se sustenta bajo lo siguiente:

1. **Documento de seguridad del sistema SUAC.** Se realizó la revisión y análisis del documento de seguridad del multicitado sistema, de dicho documento se observó lo siguiente:

   Fecha de actualización en el RESDP. En el documento citan una fecha diferente de acuerdo con lo que se encuentra en los documentos, ya que, se manifestaba que la última actualización en el registro fue el 21 de febrero de 2021. Sin embargo, en el acuse de edición del registro en comento venía la fecha del 18 de marzo del 2021.

   Normatividad. Respecto a este apartado, se observó que se debe actualizar el nombre de la Ley de Archivos de la Ciudad de México, ya que se encuentra plasmada la otrora Ley de Archivos del Distrito Federal, aspecto que se observa también en el RESDP y en el aviso de privacidad que fue proporcionado.

   Transferencias. Se realizó una comparativa entre el documento de seguridad y del acuerdo de modificación y se observó que contemplan la siguiente información:

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Destinatarios. Administración Pública Centralizada.

De igual forma se advierte otra diferencia, en el documento citan a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, y en el acuerdo de modificación se encuentra la Procuraduría Social de la Ciudad de México; también, se establece que se pueden realizar transferencias a la Auditoría Superior de la Ciudad de México, y en los acuerdos de creación y modificación no se contempla dicha dependencia.

Por otro lado, en el RESDP se observa que el responsable tiene una confusión en cuanto a la figura de transferencias y encargados, ya que en esta última figura mencionan que realizarán remisiones a diversos sujetos obligados de la Ciudad de México.

Derivado de la revisión que se hizo comparando las versiones del documento de seguridad que había antes de la incidencia y la que se generó posterior a esta, se pudo constatar que las medidas de seguridad se desarrollan de manera más precisa y se elevaron los niveles de quien otorga autorizaciones de acceso.

2. **Nota aclaratoria al Acuerdo por el cual se declaran inhábiles los días 19, 20, 21 y 24 de agosto de 2020 por acciones de mantenimiento en la plataforma que alberga el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México número 412 Bis, de fecha 29 de agosto de 2020.**

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

En relación con dicho documento, y en conjunto con el Acuerdo de días inhábiles, no se advierte justificación alguna que relacione la suspensión de la Plataforma con los hechos presentados. No obstante, se puede suponer que los mismos tiene relación y que forma parte de la mitigación de la vulneración.

3. **Documento que contenga las 205 URL's identificadas con el vicio oculto.**

   Se estima que mediante las URL's se pudieron identificar a las personas ciudadanas que realizaron alguna solicitud mediante dicha plataforma. Sin embargo, el responsable reporta que no detectó en la investigación el acceso no autorizado a dichos enlaces.

4. **Evidencias de las acciones correctivas para la mitigación del incidente.**

   Al momento que se detectó la vulneración, el responsable implementó acciones como: bloqueo de la plataforma, para evitar se siga difundiendo la información de carácter personal que se observan en las solicitudes recibidas; de igual forma, realizaron acciones inmediatas de mitigación correspondientes a la investigación de los hechos y la atención y corrección de los mismos.

5. **Evidencia de las acciones de mantenimiento a la plataforma, llevas a cabo el 19, 20, 21 y 24 de agosto 2020.**

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

De las acciones que reportan en el documento “Repositorio Institucional de código fuente” se observa que realizaron medidas de seguridad técnicas en la operatividad de la plataforma, mismas que se advierten corresponden a medidas correctivas para reforzar la misma y evitar otra posible vulneración de cualquier índole.

d) Estudio. Por lo anteriormente expuesto, el objeto de la verificación es analizar e investigar los hechos contenidos en la denuncia, las manifestaciones presentadas por el Sujeto Obligado, lo solicitado por la Ponencia que resuelve y lo establecido en la normativa respecto al procedimiento de las verificaciones, debido a los principios para garantizar el tratamiento lícito de los datos personales, las obligaciones y criterios que se establece la normatividad en la materia.

En ese entendido, este Instituto en el ámbito de sus atribuciones, estima pertinente indicar que el Derecho a la Protección de Datos Personales es un derecho humano fundamental, contemplado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la siguiente manera:

*“**Artículo 6**…*
…
*II. **La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes**…*

Artículo 16…
***Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales**, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición, en los términos que fije la ley, la cual establecerá los supuestos de excepción…*

Calle de La Morena No. 865, Local 1, “Plaza de la Transparencia”, Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

En tal virtud, los datos personales al ser un derecho humano deben ser protegidos dentro del territorio de la República Mexicana en la forma y bajo las condiciones que establecen las leyes respectivas y en el caso de la Ciudad de México, por la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México y sus Lineamientos.

Al respecto, el artículo 3, fracción IX, de la Ley de Datos, dispone que los datos personales son cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, considerándose que una persona física es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información como puede, de manera enunciativa más no limitativa, nombre, número de identificación, datos de localización, identificador en línea o uno o varios elementos de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, patrimonial, económica, cultural o social de la persona.

Ahora bien, de la revisión al Registro Electrónico de Sistemas de Datos Personales de este Instituto, se localizó el Sistema de Datos Personales Denominado “SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA” de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, y de este se desprende que los datos personales contenidos en este son de naturaleza identificativa proporcionados por parte de los interesados, como se muestra a continuación:

Calle de La Morena No. 865, Local 1, “Plaza de la Transparencia”, Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Categoria	Tipo de Datos	Origen
Datos identificativos	Domicilio	Interesado
Datos identificativos	Edad	Interesado
Datos identificativos	Imagen	Interesado
Datos identificativos	Nombre	Interesado
Datos identificativos	Sexo	Interesado
Datos identificativos	Teléfono celular	Interesado
Datos identificativos	Teléfono particular	Interesado
Datos identificativos	Ubicación de los hechos	Interesado
Datos electrónicos	Correo electrónico no oficial	Interesado
Datos electrónicos	Nombre del usuario	Interesado

Asimismo, el Sistema de Datos Personales en mención debe contar con las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas necesarias para la protección de los datos personales, tal como lo dispone la Ley de Datos en los siguientes artículos:

> *"**Artículo 3.** Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:*
>
> *…*
> ***XIV. Documento de seguridad:** Instrumento que describe y da cuenta de manera general sobre las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas adoptadas por el responsable para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que posee;*
> ***…***
> ***XXII. Medidas de seguridad:** Conjunto de acciones, actividades, controles o mecanismos administrativos, técnicos y físicos que permitan proteger los datos personales y los sistemas de datos personales;*

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

XXIII. Medidas de seguridad administrativas: *Políticas y procedimientos para la gestión, soporte y revisión de la seguridad de la información a nivel organizacional, la identificación, clasificación y borrado seguro de la información, así como la sensibilización y capacitación del personal, en materia de protección de datos personales;*

XXIV. Medidas de seguridad físicas: *Conjunto de acciones y mecanismos para proteger el entorno físico de los datos personales y de los recursos involucrados en su tratamiento. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran las siguientes actividades:*

a) Prevenir el acceso no autorizado al perímetro de la organización, sus instalaciones físicas, áreas críticas, recursos e información;

b) Prevenir el daño o interferencia a las instalaciones físicas, áreas críticas de la organización, recursos e información;

c) Proteger los recursos móviles, portátiles y cualquier soporte físico o electrónico que pueda salir de la organización, y

d) Proveer a los equipos que contienen o almacenan datos personales de un mantenimiento eficaz, que asegure su disponibilidad e integridad;

XXV. Medidas de seguridad técnicas: *Conjunto de acciones y mecanismos que se valen de la tecnología relacionada con hardware y software para proteger el entorno digital de los datos personales y los recursos involucrados en su tratamiento. De manera enunciativa más no limitativa, se consideran las siguientes actividades:*

a) Prevenir que el acceso a las bases de datos o a la información, así como a los recursos, sea por usuarios identificados y autorizados;
b) Generar un esquema de privilegios para que el usuario lleve a cabo las actividades que requiere con motivo de sus funciones;

c) Revisar la configuración de seguridad en la adquisición, operación, desarrollo y mantenimiento del software y hardware, y

d) Gestionar las comunicaciones, operaciones y medios de almacenamiento de los recursos informáticos en el tratamiento de datos personales;
…

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

XXVIII. Responsable: *Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Órganos Autónomos, Partidos Políticos, Fideicomisos y Fondos Públicos, que decida y determine finalidad, fines, medios, medidas de seguridad y demás cuestiones relacionadas con el tratamiento de datos personales;*

XXIX. Sistema de Datos Personales: *Conjunto de organizado de archivos, registros, ficheros, bases o banco de datos personales en posesión de los sujetos obligados, cualquiera sea la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso;*

…

Artículo 24. *Con independencia del tipo de sistema de datos personales en el que se encuentren los datos o el tipo de tratamiento que se efectúe, el responsable deberá establecer y mantener las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para la protección de los datos personales, que permitan protegerlos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o su uso, acceso o tratamiento no autorizado, así como garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.*

Artículo 25. *Las medidas de seguridad adoptadas por el responsable deberán considerar:*

I. El riesgo inherente a los datos personales tratados;
II. La sensibilidad de los datos personales tratados;
III. El desarrollo tecnológico;
IV. Las posibles consecuencias de una vulneración para los titulares;
V. Las transferencias de datos personales que se realicen;
VI. El número de titulares;
VII. Las vulneraciones previas ocurridas en los sistemas de datos; y
VIII. El riesgo por el valor potencial cuantitativo o cualitativo que pudieran tener los datos personales tratados para una tercera persona no autorizada para su posesión.
…

Artículo 27. *Las acciones relacionadas con las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos personales deberán estar documentadas y contenidas en un sistema de gestión denominado documento de seguridad.*

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

> ***Artículo 28.*** *El responsable deberá elaborar el documento de seguridad que contendrá, al menos, lo siguiente:*
>
> *I. El inventario de datos personales en los sistemas de datos;*
> *II. Las funciones y obligaciones de las personas que intervengan en el tratamiento datos personales, usuarios y encargados, en el caso de que los hubiera;*
> *III. Registro de incidencias;*
> *IV. Identificación y autentificación;*
> *V. Control de acceso; gestión de soportes y copias de respaldo y recuperación;*
> *VI. El análisis de riesgos;*
> *VII. El análisis de brecha;*
> *VIII. Responsable de seguridad;*
> *IX. Registro de acceso y telecomunicaciones;*
> *X. Los mecanismos de monitoreo y revisión de las medidas de seguridad;*
> *XI. El plan de trabajo; y*
> *XII. El programa general de capacitación.*
> *…*

De lo anterior se desprende que el **Documento de Seguridad** es el instrumento que describe y da cuenta de manera general sobre las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas adoptadas por el responsable para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que posee.

En ese sentido, las medidas de seguridad son el conjunto de acciones, actividades, controles o mecanismos administrativos, técnicos y físicos que permitan proteger los datos personales y los sistemas de datos personales, las cuales se clasifican en:

- Medidas de seguridad administrativas
- Medidas de seguridad físicas
- Medidas de seguridad técnicas

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

De lo anterior tenemos que, el responsable a través del documento de seguridad deberá establecer y mantener las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para la protección de los datos personales, que permitan protegerlos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o su uso, acceso o tratamiento no autorizado, así como garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Es así, que a través de un sistema de gestión como lo es el documento de seguridad se establecen las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que posee el responsable.

Mediante estas medidas de seguridad, el responsable puede impedir el acceso no autorizado de terceros a las instalaciones donde se encuentren los datos personales, previniendo cualquier daño a dichas instalaciones y sus datos.

En ese sentido, gracias a las medidas de seguridad se pueden proteger los recursos móviles, portátiles y cualquier soporte físico o electrónico donde se encuentren los datos personales, pudiendo adoptarse también, medidas para un mantenimiento eficaz que asegure la disponibilidad e integridad de los datos personales.

Por lo tanto, a través del documento de seguridad se implementan las medidas necesarias para prevenir que el acceso a las bases de datos o a la información, así como a los recursos, sea por usuarios identificados y autorizados, pues el

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

responsable está obligado a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que posee.

Ahora bien, el Documento de Seguridad debe contener lo siguiente:

- El inventario de datos personales en los sistemas de datos;
- Las funciones y obligaciones de las personas que intervengan en el tratamiento datos personales, usuarios y encargados, en el caso de que los hubiera;
- Registro de incidencias;
- Identificación y autentificación;
- Control de acceso; gestión de soportes y copias de respaldo y recuperación;
- El análisis de riesgos;
- El análisis de brecha;
- Responsable de seguridad;
- Registro de acceso y telecomunicaciones;
- Los mecanismos de monitoreo y revisión de las medidas de seguridad;
- El plan de trabajo; y
- El programa general de capacitación.

De conformidad con lo estipulado en la Ley de Datos, y a la vista **de la diligencia para mejor proveer, se advierte que el Sujeto Obligado cumple con todos y cada uno de los elementos que debe contener el documento de seguridad del Sistema de Datos Personales "SISTEMA UNIFICADO DE ATENCIÓN CIUDADANA".**

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

De igual forma, el Sujeto Obligado **cuenta con el Aviso de Privacidad** del Sistema de Datos Personales en estudio, el cual es el documento que debe poner a disposición del titular de los datos personales previo a la recabación y tratamiento de los mismos, informándole la finalidad del tratamiento, los datos recabados, así como la posibilidad de acceder, rectificar, oponerse o cancelar su tratamiento; asimismo se hace del conocimiento la identificación del responsable y la ubicación de su domicilio; el fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento; los datos personales que serán sometidos a tratamiento, la existencia de un sistema de datos personales; las finalidades del tratamiento para las cuales se recaban los datos personales, el ciclo de vida de los mismos, la revocación del consentimiento y los derechos del titular sobre éstos; los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición; y el domicilio de la Unidad de Transparencia, ello en cumplimiento a los artículos 3, fracción II, 12, fracción II, 20 y 21, de la Ley de Datos:

> *"**Artículo 3.** Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:*
>
> *…*
> ***II. Aviso de privacidad:** Documento a disposición del titular de los datos personales, generado por el responsable, de forma física, electrónica o en cualquier formato, previo a la recabación y tratamiento de sus datos, con el objeto de informarle sobre la finalidad del tratamiento, los datos recabados, así como la posibilidad de acceder, rectificar, oponerse o cancelar el tratamiento de los mismos;*
> *…*
>
> ***Artículo 12.** El responsable deberá contar con el consentimiento previo del titular para el tratamiento de los datos personales, el cual deberá otorgarse de forma:*

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

…
III. Informada: *Que el titular sea informado y tenga conocimiento del tratamiento de sus datos personales, a través del aviso de privacidad, previo al tratamiento; e*
…

Artículo 20. *El responsable deberá informar al titular, a través del aviso de privacidad, la existencia y características principales del tratamiento previo a que sus datos personales sean sometidos a tratamiento, a fin de que pueda tomar decisiones informadas al respecto.*

Por regla general, el aviso de privacidad deberá ser puesto a disposición del titular previo a la obtención y recabación de los datos personales y difundido por los medios electrónicos y físicos con que cuente el responsable.

Para que el aviso de privacidad cumpla de manera eficiente con su función de informar, deberá estar redactado y estructurado de manera clara, sencilla y comprensible.

Cuando resulte imposible dar a conocer al titular el aviso de privacidad, de manera directa o ello exija esfuerzos desproporcionados, el responsable podrá instrumentar medidas compensatorias de comunicación masiva de acuerdo con los criterios establecidos para tal efecto.

Artículo 21. *El aviso de privacidad deberá contener la siguiente información:*

I. La identificación del responsable y la ubicación de su domicilio;
II. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento;
III. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, así como de la existencia de un sistema de datos personales;
IV. Las finalidades del tratamiento para las cuales se recaban los datos personales, el ciclo de vida de los mismos, la revocación del consentimiento y los derechos del titular sobre éstos;
V. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición; y
VI. El domicilio de la Unidad de Transparencia
…”

Calle de La Morena No. 865, Local 1, “Plaza de la Transparencia”, Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Con lo expuesto, es claro que **el Sujeto Obligado** cumple con los elementos de seguridad necesarios e indispensables para la protección de los datos personales, sin embargo, **reconoció la existencia de una vulneración a los datos personales contenidos en la Plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, circunstancia que se corrobora con** el "Reporte de incidencias de seguridad de la información" y con la "Bitácora de eventos e incidentes de seguridad de la información del Sistema de Datos Personales del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)", proporcionados como **diligencia para mejor proveer**.

En las documentales en cita, se precisa la descripción, fecha, hora y consecuencia de la vulneración, así como la causa de la vulneración y las acciones correctivas, en particular se indica que la plataforma presentó un error en el diseño de la arquitectura de la plataforma en la generación de folios de seguimiento, teniendo como resultado la generación de documentos electrónicos en formato PDF, además de direcciones electrónicas únicas (URL) de cada folio registrado por usuario, por lo que, se identificó un máximo de 205 URL's que pudieron haber sido consultadas de esta manera tras el reporte recibido.

Ahora bien, de conformidad con el dictamen emitido por la Dirección de Datos, el Sujeto Obligado refirió que la vulneración aludida se dio bajo el supuesto establecido en el artículo 31, fracción III, de la Ley de Datos:

> *"**Artículo 31.** Además de las que señalen las leyes respectivas y la normatividad aplicable, se considerarán como vulneraciones de seguridad, en cualquier fase del tratamiento de datos, al menos, las siguientes:*
>
> *…*

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

III. *El uso, acceso o tratamiento no autorizado;*
…"

No obstante, se constató que previo a la vulneración de seguridad ocurrida, el Sujeto Obligado ya contaba con el documento de seguridad respectivo, en el cual se establecieron las medidas de seguridad administrativas, física y técnicas pertinentes.

De la misma forma, la Dirección de Datos Personales verificó que el Sujeto Obligado informó al Instituto dentro del plazo de setenta y dos horas a partir de la confirmación de la vulneración, lo anterior, mediante el oficio ADIP/DGCC/315/2020, del trece de agosto de dos mil veinte, suscrito por el Director General de Contacto Ciudadano y Responsable del Sistema de la Datos Personales de la Agencia, oficio exhibido por el Sujeto Obligado como parte de su informe y con el cual cumplió con lo previsto en el artículo 55, de los Lineamientos:

"Artículo 55. *En la notificación al Instituto a que se refiere el artículo anterior, el Responsable deberá informar por escrito presentado en el domicilio del Instituto, o bien, a través de cualquier otro medio que se habilite para tal afecto, al menos, lo siguiente:*

I. *La hora y la fecha de la identificación de la vulneración;*

II. *La hora y fecha del inicio de la investigación sobre la vulneración;*

III. *La naturaleza del incidente o vulneración ocurrida;*

IV. *La descripción detallada de las circunstancias en torno a la vulneración ocurrida;*

V. *Las categorías y número aproximado de titulares afectados;*

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

VI. *Los sistemas de tratamientos y datos personales comprometidos;*

VII. *Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata, y*

VIII. *Cualquier otra información y documentación que considere conveniente hacer del conocimiento del Instituto."*

Sin embargo, omitió informar a los titulares afectados identificados por las URL's en apego a lo dispuesto en los artículos 33 y 34, de la Ley de Datos, así como los artículos 54 y 56, de los Lineamientos, que disponen lo siguiente:

"Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México

Artículo 33. *El responsable deberá informar sin dilación alguna al titular, y al Instituto, en cuanto se confirme que ocurrió la vulneración. El responsable realizará las acciones necesarias para la revisión exhaustiva de la magnitud de la afectación, a fin de que los titulares afectados tomen las medidas correspondientes para la defensa de sus derechos. El Instituto podrá verificar las medidas de mitigación, niveles de seguridad y documento de gestión, para recomendar las medidas pertinentes para la protección de los datos del titular.*

Artículo 34. *El responsable deberá informar al titular al menos lo siguiente:*

I. La naturaleza del incidente;
II. Los datos personales comprometidos;
III. Los derechos del titular que pueda adoptar para proteger sus datos;
IV. Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata; y
V. Los medios donde puede obtener más información al respecto.

Lo anterior sin demérito de que el Instituto pueda realizar una inspección o verificación sobre las medidas adoptadas para mitigar el impacto en los datos personales de las personas, así como emitir las recomendaciones que se solventarán en el tiempo establecido por el Instituto"

Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Artículo 54. *De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley el Responsable deberá informar, dentro de un plazo máximo de setenta y dos horas, al titular y al Instituto, en cuanto se confirme que ocurrió la vulneración y el Responsable haya empezado a tomar las acciones encaminadas a detonar un proceso de mitigación de la afectación. Asimismo, el Responsable realizará las acciones necesarias para la revisión exhaustiva de la magnitud de la afectación, a fin de que los titulares afectados tomen en su caso, las medidas correspondientes para la defensa de sus derechos. El Instituto podrá verificar las medidas de mitigación, niveles de seguridad y documento de gestión para recomendar las medidas pertinentes para la protección de los datos del titular.*

El plazo a que se refiere el párrafo anterior, comenzará a correr el mismo día natural en que el Responsable confirme la vulneración de seguridad.

…

Artículo 56. *En la notificación que realice el Responsable al titular, sobre las vulneraciones de seguridad a que se refieren los artículos 31 y 33 para los efectos del diverso 34 de la Ley y los presentes Lineamientos, deberá informar, al menos, lo siguiente:*

I. *La naturaleza del incidente o vulneración ocurrida;*

II. *Los datos personales comprometidos;*

III. *Los derechos del titular o medidas que este pueda adoptar para proteger sus intereses;*

IV. *Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata;*

V. *Los medios a disposición del titular para que pueda obtener mayor información al respecto;*

VI. *La descripción de las circunstancias generales en torno a la vulneración ocurrida, que ayuden al titular a entender el impacto del incidente, y*

VII. *Cualquier otra información y documentación que considere conveniente para apoyar a los titulares.*

El Responsable deberá notificar el informe directamente al titular de la información a través de los medios que establezca para tal fin. Para seleccionar y definir los medios de comunicación, el Responsable deberá considerar, según ello resulte

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

aplicable, el perfil de los titulares, la forma en que mantiene contacto o comunicación con estos, que sean gratuitos; de fácil acceso, con la mayor cobertura posible y que estén debidamente habilitados y disponibles en todo momento para el titular."

Dicho lo anterior se advierte que, si bien es cierto, el responsable realizó de manera inmediata acciones que permitieron el manejo del incidente para mitigar las vulneraciones a la seguridad presentada y evitar mayores riesgos y amenazas, que pudieran afectar a un mayor número de personas y notificó de la vulneración de seguridad a este Instituto; también es cierto que omitió notificar a los titulares que sus datos personales pudieron resultar comprometidos, por lo que se trata de un cumplimiento parcial en cuanto a la notificación de las vulneraciones de seguridad, faltando así al **deber de seguridad**, conforme a lo establecido en el artículo 41, de los Lineamientos:

*"**Artículo 41.** El Responsable deberá establecer y mantener medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para la protección de los datos personales en su posesión de conformidad con lo previsto en los artículos 24, 25, 26 y 27 de la Ley, con el objetivo de impedir, que cualquier tratamiento de los datos personales contravenga las disposiciones de dicho ordenamiento y los presentes Lineamientos.*

Las medidas de seguridad a las que se refiere el párrafo anterior constituyen los mínimos exigibles, por lo que el Responsable podrá adoptar las medidas adicionales que estime necesarias para brindar mayores garantías en la protección de los datos personales en su posesión.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido por aquellas disposiciones vigentes en materia de seguridad de la información emitidas por otras autoridades, cuando estas contemplen una mayor protección para el titular o complementen lo dispuesto en la Ley y en los presentes Lineamientos."

Sin embargo, derivado de la revisión que realizó la Dirección de Datos Personales, comparando las versiones del documento de seguridad que había

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

antes de la incidencia y la que se generó posterior a este, pudo constatar que las medidas de seguridad se desarrollan de manera más precisa, se elevaron las medidas de seguridad y se implementaron nuevas acciones tecnológicas para evitar una vulneración.

Por lo todo lo expuesto en el presente Considerando, con apoyo en el Dictamen emitido por la Dirección de Datos Personales, y con fundamento en el artículo 115, de la Ley de Datos, así como el diverso 190, de los Lineamientos, resulta **PARCIALMENTE FUNDADO** el incumplimiento imputado a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México y **SE ORDENA**.

IV. RESPONSABILIDAD. Se estima que en el caso en estudio no es necesario dar vista, toda vez que, el Sujeto Denunciado, con fundamento en el artículo 55, de los Lineamientos, informó a este Instituto dentro del plazo de setenta y dos de la vulneración ocurrida.

No obstante, se insta al responsable para que realice las siguientes acciones:

a. Actualizar anualmente el documento de seguridad en los siguientes momentos:
   i. Cuando se produzcan modificaciones relevantes en el tratamiento de los datos personales que impliquen un cambio en el nivel de riesgo.
   ii. Ante acciones de mejora continua, derivadas del monitoreo del sistema de seguridad.
   iii. Ante una vulneración ocurrida,

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

iv. Ante la implementación de acciones preventivas y correctivas derivadas de una vulneración de seguridad.

b. Reforzar las medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas, con el objeto de disminuir el riesgo de que vuelva a presentar una vulneración de seguridad a los datos personales que se resguardan en el sistema, previendo cualquier situación que pueda presentarse.

V. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

El Sujeto Obligado deberá realizar la notificación de las vulneraciones de seguridad directamente a cada uno de los titulares que pudieran ser identificables a través de las 205 URL's a las que se tuvo acceso no autorizado, informando al menos lo siguiente:

- La naturaleza del incidente o vulneración ocurrida.
- Los datos personales comprometidos.
- Los derechos del titular o medidas que este pueda adoptar para proteger sus intereses.
- Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata.
- Los medios a disposición del titular para que pueda obtener mayor información al respecto.
- La descripción de las circunstancias generales en torno a la vulneración ocurrida, que ayuden al titular a entender el impacto del incidente.
- Cualquier información y documentación que considera conveniente para apoyar a los titulares.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

El cumplimiento a este fallo deberá notificarse a este Instituto en un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surta efectos la notificación de esta resolución, atento a lo dispuesto por el 115, de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Por lo anterior, el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México:

VI. RESUELVE

PRIMERO. Por las razones y fundamentos señalados en el Considerando Tercero de esta resolución, se determina **PARCIALMENTE FUNDADO EL INCUMPLIMIENTO** imputado a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México y **SE ORDENA** atienda en los términos referidos en el citado Considerando.

SEGUNDO. En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 192, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, se informa a la parte denunciante que en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Poder Judicial de la Federación mediante juicio de amparo.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

TERCERO. Se pone a disposición de la parte denunciante el teléfono 56 36 21 20 y el correo electrónico ponencia.bonilla@infocdmx.org.mx para que comunique a este Instituto cualquier irregularidad en el cumplimiento de la presente resolución.

CUARTO. Notifíquese la presente resolución al Sujeto Obligado mediante oficio y a la parte denunciante a través del medio proporcionado para tal efecto, lo anterior con fundamento en el artículo 190, párrafo segundo, de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

Así lo resolvieron, por **unanimidad** de votos las Comisionadas Ciudadanas y los Comisionados Ciudadanos del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México: Julio César Bonilla Gutiérrez, Laura Lizette Enríquez Rodríguez, María del Carmen Nava Polina y Marina Alicia San Martín Rebolloso, ante Hugo Erik Zertuche Guerrero, Secretario Técnico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, fracción IX del Reglamento Interior de este Instituto, en Sesión Ordinaria celebrada el once de agosto de dos mil veintiuno, quienes firman para todos los efectos legales a que haya lugar.

EATA/KCT

JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ
COMISIONADO PRESIDENTE

LAURA LIZETTE ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ
COMISIONADA CIUDADANA

MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA
COMISIONADA CIUDADANA

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20

MARINA ALICIA SAN MARTÍN REBOLLOSO
COMISIONADA CIUDADANA

HUGO ERIK ZERTUCHE GUERRERO
SECRETARIO TÉCNICO

Calle de La Morena No. 865, Local 1, "Plaza de la Transparencia", Col. Narvarte Poniente,
Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 56 36 21 20