

SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Oficio: CTA-40318

Folio 0000500202718

**Asunto: Se confirma la clasificación de información
RESERVADA**

Visto el expediente que contiene la solicitud de acceso a la información anotada al rubro, el Comité de Transparencia de la Secretaría de Relaciones Exteriores ha procedido a analizar de forma exhaustiva el contenido de la misma y las respuestas emitidas por la **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES** mediante correo electrónico de fecha 20 de noviembre de 2018 y por la **DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN** mediante correo electrónico TIN-4367 de fecha 20 de noviembre de 2018, de las que se desprende la clasificación de parte la información solicitada como **RESERVADA**, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Solicitud 0000500202718:

"Solicito documentos relacionados a quejas recibidas por la SRE o los consulados acerca de problemas con el funcionamiento del servicio Mexitel. También solicito documentos relacionados con fallas técnicas de Mexitel y trabajos de mantenimiento o reparación del servicio.

..."

Respuesta de la Unidad Administrativa consultada la DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES mediante correo electrónico de fecha 20 de noviembre de 2018, emitió su respuesta en los siguientes términos:

"Al respecto, me permito hacer de su conocimiento lo siguiente:

De conformidad con las facultades que le confiere el artículo 23 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, esta Dirección General únicamente cuenta con acceso a la información relativa a la expedición de documentos consulares.

Por lo anterior, y en referencia a la solicitud de los documentos relacionados con las quejas del Servicio MEXITEL, me permito informar que, algunas de las quejas recibidas en esta Dirección General por parte de usuarios o connacionales se debe a la omisión de datos necesarios para llevar a cabo el trámite deseado en alguna de nuestras 147 Oficinas Consulares de México en el mundo.

Por otra parte, se han presentado quejas por la imposibilidad de programar una cita en alguna de nuestras Oficinas Consulares, debido a que no todos los trámites y/o servicios merecen la atención por medio una cita, por la baja o casi nula presencia de usuarios que requieren el servicio, motivo por el cual, se puede brindar dicha atención de manera presencial sin cita previa. Otras quejas se han podido subsanar brindando información necesaria para poder continuar un procedimiento o concluir el trámite deseado, acompañadas de algunas capturas de pantalla para mayor referencia del asunto a considerar.

Cabe señalar que, la gran mayoría de quejas que se han recibido en esta Unidad Administrativa, han sido por motivos de escasez de citas en algunas de nuestras Oficinas Consulares, las cuales han optado por proporcionar a los usuarios, ciertos periodos de apertura a fin de poder controlar la gran demanda de trámites y/o servicios que se otorgan dentro de cada una de las oficinas, tanto para connacionales como ciudadanos extranjeros; lo anterior, ha permitido a la Oficina Consular, brindar una mejor atención y servicio con base en los cálculos de personal con los que cuenta la representación y la infraestructura tecnológica para llevar a cabo los registros de cada uno de los trámites.

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Oficio: CTA-40318

Folio 0000500202718

Asunto: Se confirma la clasificación de información
RESERVADA

Aunado a lo anterior, la gran demanda de usuarios ha sido detonante de la sobre carga del portal de programación de citas MEXITEL en la dirección electrónica <https://mexitel.sre.gob.mx>, durante los periodos en los que nuestras representaciones habilitan sus calendarios al público, pudiendo dar una percepción de bloqueo o falla en el servicio por la gran cantidad de personas que desean llevar a cabo la programación de una cita de manera simultánea, al ser el único medio para poder programarlas en nuestra red consular.

Cabe mencionar que, en caso de requerir las quejas y sus respectivas respuestas elaboradas por esta unidad administrativa con respecto a las solicitadas en comento, se ponen a su disposición 605 fojas útiles previo pago de derechos.

En lo que respecta a la información relacionada con fallas técnicas y trabajos de mantenimiento, se informa que dicho sistema es un desarrollo interno, propiedad de la Secretaría de Relaciones Exteriores, a través del cual se programan las citas en las Oficinas Consulares de México en el extranjero, por lo que, cualquier documentación referente a este sistema deberá ser proporcionada por la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), por ser tema de su competencia.

...”

Respuesta de la Unidad Administrativa consultada la DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN mediante correo electrónico TIN-4367 de fecha 20 de noviembre de 2018, emitió su respuesta en los siguientes términos:

“Esta Dirección General informa que respecto a los documentos relacionados a quejas recibidas acerca de problemas con el funcionamiento del servicio Mexitel, se anexa tabla en formato pdf, la cual contiene el número de ticket o incidente, estado, fecha de apertura y concepto; precisando que dichos tickets fueron extraídos del sistema de mesa de ayuda con el que cuenta ésta Secretaría y los tickets son levantados por usuarios internos, quienes captan las quejas y/o inconformidades de los ciudadanos.

Ahora bien, respecto a los documentos relacionados con los trabajos de mantenimiento del sistema, esta Secretaría ha ejecutado medidas y acciones de mejora, como se describe a continuación:

- *A dicho aplicativo se le agregó un captcha con el fin de evitar robos, también llamados spambots y se agregó un token que se envía al correo electrónico del usuario registrado con el fin de evitar que procesos de automatización externos a la SRE consuman citas, se adjunta la evidencia del uso del captcha y token en el portal Mexitel (Anexo 1).*
- *Se establecieron medidas para mantener la seguridad de la información en esta Secretaría, entre las cuales se encuentran:*
 - *Control en el centro de datos por medio de control de acceso físico y acceso lógico a ambientes.*
 - *Control Firewall perimetral, proporciona análisis puntual de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo de tráfico que ingresa a las redes de la SRE.*
- *A través de informes de Seguridad Tecnológica Cloudflare, se implementaron en el portal Mexitel al esquema del Firewall aplicativo denominado WAF (Web Application Firewall), esto nos permitió*



detectar y contener intentos de acceso por *BOTs* (Robots de acceso) y por sitios de origen sospechoso.

- Se realizaron análisis dinámicos de Vulnerabilidades del sitio Mexitel, los hallazgos detectados han sido atendidos y eliminados, esto a través de los reportes de pruebas que se generaron.
- Asimismo, a través de las Actas de Liberación correspondientes se asentó la realización a dicho portal de actualizaciones o mantenimientos respecto a saturación del sistema, intermitencia en las telecomunicaciones, en el manejo de sesiones y en el flujo de envío de correos, entre otros.

Respecto a la información que integra lo asentado a partir del segundo bullet correspondiente al mantenimiento del sistema Mexitel, se manifiesta que no es posible remitir la misma, ya que el expediente en comento el cual consta de 179 fojas contiene información en la que se detallarían lenguajes de programación, reglas técnicas y/o actividades destinadas a prevenir, proteger el servicio de citas que proporciona este sistema, así como el resultado de las pruebas y análisis realizados, las medidas de control de acceso físico y acceso lógico e informes de seguridad; de lo contrario se proporcionarían detalles para que una persona con el conocimiento adecuado, lo use, modifique, reutilice o incluso lo clone, dejando a esta Secretaría en completo estado de vulnerabilidad, generando un riesgo en materia de seguridad informática, de lo que se desprendería posibles riesgos catalogados como de Seguridad Nacional, tales como lanzar ataques cibernéticos desde algún equipo vía remota e introducir algún tipo de malware, infectar, paralizar o incluso cambiar el código del sistema, entre otras.

Esta Dirección General llega a la conclusión de que si bien es cierto existe el derecho de acceso a la información, también lo es que dicho derecho debe tener una utilidad pública y en el caso que nos ocupa no se detecta que dicha información lo sea, ya que lejos de beneficiar a la colectividad, se estaría poniendo en riesgo la información de miles de ciudadanos bajo resguardo de esta Secretaría, ya que la obtención de la información beneficiaría a una persona o pequeño grupo. Lo cual refuerza lo ya mencionado, en virtud de que la información que se aloja en los equipos es la que generan las unidades administrativas de la Cancillería, dentro de las cuales existen algunas que cuentan con el carácter de Instancias de Seguridad Nacional, de conformidad con las Bases de Colaboración que en el marco de la Ley de Seguridad Nacional. Por ende, la información que se genera también se encuentra catalogada como de Seguridad Nacional, actualizándose la causal de reserva contenida en el artículo 110, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación el artículo 51, fracción I de la Ley de Seguridad Nacional, por un periodo de 5 años.

Ahora bien, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 111 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a continuación se establece la prueba de daño:

- I. La divulgación de la información que se reserva representa un riesgo real, demostrable e identificable de perjuicio significativo a los intereses del gobierno mexicano. -La información reservada se considera sensible en virtud de que dan cuenta de lenguajes de programación, reglas técnicas y/o actividades destinadas a prevenir, proteger el servicio de citas que proporciona este sistema, así como el resultado de las pruebas y análisis realizados, las medidas de control de acceso físico y acceso lógico e informes de seguridad, resaltando que existen unidades administrativas que realizan actividades en dicho portal y que se encuentran reconocidas como Instancia de Seguridad Nacional. En virtud de lo anterior, la documentación relacionada con la creación y mantenimiento del servicio Mexitel, representan información reservada, ya que dan cuenta de las características técnicas de la infraestructura y desarrollos con los que cuenta esta

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Oficio: CTA-40318

Folio 0000500202718

Asunto: Se confirma la clasificación de información
RESERVADA

Secretaría, así como de las bases de datos en las que se encuentra alojada dicho sistema, lo que podría ser aprovechada por terceros con conocimientos técnicos para usar, modificar, reutilizar o incluso clonar el multicitado sistema Mexitel, siendo así susceptible a ser atacada o vulnerada afectando la integridad y disponibilidad de la información, teniendo como posibles consecuencias la interrupción del desarrollo de las atribuciones conferidas a esta Secretaría, incluidas aquellas que albergan información confidencial y/o sensible al tratarse de infraestructuras críticas, la cual es generada por las unidades administrativas de la Secretaría que son instancias de seguridad nacional, así como los servicios a la ciudadanía como es la emisión de documentación oficial por parte de la dependencia.

II. El riesgo de perjuicio supera el interés público general de que se difunda.- La divulgación de la información requerida permitiría conocer lenguajes de programación, reglas técnicas y/o actividades destinadas a prevenir, proteger el servicio de citas que proporciona este sistema. En este sentido, es importante recalcar que los servicios brindados se realizan dentro del marco de seguridad nacional, por lo que el omitir la normatividad bajo la cual se rige, se traduciría en transgredir los sistemas en ambientes de desarrollo, calidad y producción que son utilizados para realizar la operación sustantiva; asimismo, se vulneraría los servicios los cuales requieren un alto nivel de disponibilidad, entre otros.

III. La limitación se adecua al principio de proporcionalidad y representa el medio menos restrictivo disponible para evitar el perjuicio.- La limitación del derecho del solicitante a conocer la información que se reservan es proporcional. El derecho a buscar y recibir información, si bien es un derecho fundamental, no es absoluto y puede ser limitado siempre y cuando: i) el fin sea constitucionalmente válido (fin legítimo); ii) la medida sea idónea para alcanzar el fin constitucionalmente válido; iii) no exista un medio menos lesivo; y, iv) la limitación sea proporcional en sentido estricto. (véanse tesis 1a. CCLXV/2016 (10a.), 1a. CCLXVIII/2016 (10a.), 1a. CCLXX/2016 (10a.) y 1a. CCLXXII/2016 (10a.) de noviembre de 2016, derivadas del Amparo en Revisión 237/2014 Josefina Ricaño Bandala y otros, 4 de noviembre de 2015). " ..."

Clasificación de la información solicitada: RESERVADA. La información en la que se detallan lenguajes de programación, reglas técnicas y/o actividades destinadas a prevenir, proteger el servicio de citas que proporciona este sistema, así como el resultado de las pruebas y análisis realizados, las medidas de control de acceso físico y acceso lógico e informes de seguridad.

Fundamentación Jurídica de la clasificación de información RESERVADA: Artículos 6, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 110, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; numerales Cuarto, Quinto, Séptimo, fracción I, Octavo, Décimo Séptimo, fracción IV, Trigésimo Tercero, Trigésimo Cuarto de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2016; en relación el artículo 51, fracción I de la Ley de Seguridad Nacional.

Motivación de la clasificación de información RESERVADA: La naturaleza de parte de la información actualiza la causal de Reserva contenida en el artículo 110, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que los riesgos que conlleva su divulgación, superan el interés público de que se difundan, ya que dan cuenta de lenguajes de programación, reglas técnicas y/o actividades destinadas a prevenir, proteger el servicio de citas que proporciona este sistema, así como el resultado de las pruebas y análisis realizados, las medidas de control de acceso físico y acceso lógico e informes de seguridad, resaltando que existen unidades administrativas que realizan actividades en dicho portal y que

SRESECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES**COMITÉ DE TRANSPARENCIA**

Oficio: CTA-40318

Folio 0000500202718

Asunto: Se confirma la clasificación de información
RESERVADA

se encuentran reconocidas como Instancias de Seguridad Nacional, de conformidad con las Bases de Colaboración que celebraran el Titular de la Secretaría de Gobernación, en su carácter de Secretario Ejecutivo del Consejo de Seguridad Nacional, y la Titular de la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicadas en el DOF de fecha 27 de mayo de 2008. En ese sentido, la documentación relacionada con la creación y mantenimiento del servicio Mexitel, da cuenta de las características técnicas de la infraestructura y desarrollos con los que cuenta esta Secretaría, así como de las bases de datos en las que se encuentra alojada dicho sistema, lo que podría ser aprovechada por terceros con conocimientos técnicos para usar, modificar, reutilizar o incluso clonar el multicitado sistema Mexitel, siendo así susceptible a ser atacada o vulnerada afectando la integridad y disponibilidad de la información, teniendo como posibles consecuencias la interrupción del desarrollo de las atribuciones conferidas a esta Secretaría, incluidas aquellas que albergan información confidencial y/o sensible al tratarse de infraestructuras críticas, la cual es generada por las unidades administrativas con carácter de instancias de seguridad nacional, se traduciría en transgredir los sistemas en ambientes de desarrollo, calidad y producción que son utilizados para realizar la operación sustantiva, así como los servicios a la ciudadanía como es la emisión de documentación oficial por parte de la dependencia.

Periodo de reserva: 5 años.

Prueba de daño: La señalada por la **DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN**.

Fundamentación jurídica de la resolución: Analizadas todas y cada una de las constancias que integran el expediente en comento, con fundamento en los artículos 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 28, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 23 y 36 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores; Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de octubre de 2011 última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2016; Acuerdo por el que se crea la Unidad de Transparencia y se establece el Comité de Transparencia de la Secretaría de Relaciones Exteriores publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2016; 1, 2, 3, fracción V, y 13, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 61, fracciones II y V, 64, 65, fracción II, 97, 98, fracción I, 100, 102, 103, 110, fracción I, 111, 134, 135, 140, fracción I y Tercero Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; numerales Cuarto, Quinto, Séptimo, fracción I, Octavo, Décimo Séptimo, fracción IV, Trigésimo Tercero, Trigésimo Cuarto de los Lineamientos Generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2016, el Comité de Transparencia de la Secretaría de Relaciones Exteriores:

RESUELVE

PRIMERO. Que el Comité de Transparencia de la Secretaría de Relaciones Exteriores es competente para resolver respecto del presente asunto de conformidad con los artículos 102, 140, fracción I y tercero transitorio, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

SEGUNDO. Se confirma la clasificación de parte de la información localizada en los archivos de las Unidades Administrativas consultadas, como **RESERVADA** de conformidad con la respuesta emitida por la **DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN**, respecto de la solicitud de acceso a la información identificada con el número de folio 0000500202718, por encontrarse apegada a derecho, atendiendo a los razonamientos expresados en la presente resolución.

SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Oficio: CTA-40318

Folio 0000500202718

**Asunto: Se confirma la clasificación de información
RESERVADA**

TERCERO. Póngase a disposición del solicitante, previo pago de derechos por concepto de reproducción de 605 fojas útiles, la documentación proporcionada por la **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES**, de conformidad con el artículo 145 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

CUARTO. Notifíquese la presente resolución al interesado para su conocimiento y efectos legales, hágase del conocimiento del solicitante que le asiste el derecho a interponer recurso de revisión ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de conformidad con los artículos 61, fracción V y 147, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 3º, fracción XV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

ASÍ LO RESOLVIERON Y FIRMAN LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, A VEINTE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECIOCHO.

OSCAR SÁNCHEZ DELGADO

Titular de la Unidad de Transparencia de la
Secretaría de Relaciones Exteriores

JORGE FUENTES HERNÁNDEZ

Suplente del Director General del Acervo Histórico
Diplomático y Coordinador de Archivos de la Secretaría
de Relaciones Exteriores

ROSAURA GARCÍA PALMEROS

Suplente del Titular del Órgano Interno de
Control en la Secretaría de Relaciones Exteriores

EEE