

FECHA DE EMISIÓN:

Julio 2022

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:


Julio 2022

VERSIÓN: 01

Página 1 de 7



Proceso de Atención de Auditorias Operativas en Centros de Datos

FECHA DE EMISIÓN: Julio 2022	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Julio 2022	
VERSIÓN: 01	Página 2 de 7	

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE 3

3. DEFINICIONES 3

4. LINEAMIENTOS 4

5. PROCESO 6

6. MATRIZ DE CONTACTOS 7

1. OBJETIVO

El presente instrumento tiene como objetivo establecer los lineamientos y alcances de las actividades requeridas a MTP, para la atención de las Solicitudes de Auditorías Operativas del Cliente, respecto de los Sitios.

Cualquier duda, aclaración o situación no prevista por este documento, deberá ser consultada con el Coordinador del Sitio correspondiente.

MTP se reserva el derecho de actualizar, modificar o añadir secciones a este documento, según resulte necesario.

2. ALCANCE

Este proceso aplica a todas las Solicitudes de Auditorías Operativas del Cliente con relación a los servicios de coubicación en los Sitios, seguimiento a observaciones de mejoras, hallazgos y soporte para la remediación de alguna desviación respecto algún compromiso o nivel de servicio establecido en el Contrato de Servicios respectivo.

3. DEFINICIONES

Concepto	Definición
Auditoría Operativa	Significa el análisis y revisión de los procesos, procedimientos, espacios y/o equipos que se manejan dentro de los Sitios, para verificar que los mismos se alineen con los requerimientos aplicables a MTP conforme al Contrato de Servicios respectivo y/o la normatividad aplicable.
Centro de Datos	Significa la instalación física donde se alojan ordenadores, redes, almacenamiento y otros equipos de tecnologías de la información.
Contrato de Servicios	Significa el contrato de prestación de servicios de tecnologías de la información en Sitios suscrito entre el Cliente y MTP.
EOC	Significa el Centro de Operación Edge (por sus siglas en inglés Edge Operation Center).
Informe de Auditoría	Significa el documento que integrará los resultados, observaciones y acciones que se promuevan o se deberán promover derivado de la ejecución de una Auditoría Operativa.
Políticas de MTP	Significa, conjuntamente, la Política de Anticorrupción y la Política de Seguridad, Acceso y Código de Conducta, y cualesquiera otras políticas internas de MTP que, de tiempo en tiempo, le comparta al Cliente.
Requerimiento de Información	Significa cualquier solicitud sobre alguna información específica, duda, o datos relacionados a un servicio contratado por Cliente a MTP bajo un Contrato de Servicios.


Sitio	Significa un Centro de Datos propiedad de MTP en donde el Cliente tenga equipos instalados al amparo de un Contrato de Servicios.
Solicitud de Auditoría	Significa la solicitud por escrito que deberá presentar el Cliente a MTP, siempre que requiera realizar una Auditoría Operativa en uno o más Sitios.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

- Toda Solicitud de Auditoría será revisada y validada conforme a su alcance y recursos necesarios para llevar a cabo la misma, por lo cual ésta podrá implicar costos adicionales al Cliente.
- Toda Auditoría Operativa correrá a costo del Cliente y podrá realizarse siempre y cuando el Cliente se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones contraídas al amparo del Contrato de Servicios respectivo.
- Cualquier información que sea entregada o mostrada por MTP como requerimiento de la Auditoría Operativa respectiva, deberá ser tratada como información confidencial, por lo que el Cliente se obliga a hacer que sus auditores y cualesquiera personas que participen en la Auditoría Operativa respectiva y que tengan conocimiento de la misma se obliguen a guardar confidencialidad de la misma, quedando bajo responsabilidad del Cliente cualquier incumplimiento a lo antes dispuesto o la violación a los derechos de MTP.
- Las Auditorías Operativas que impliquen y/o requieran una visita al Sitio con participación de personal de MTP, deberán ser solicitadas por el Cliente con al menos con 10 (diez) días hábiles de anticipación, sujeto a la confirmación de factibilidad que para dichos efectos sea emitida por MTP.
- Las sesiones de atención para una Auditoría Operativa, a reserva de un acuerdo diferente por escrito entre las partes, se llevarán a cabo en días hábiles, en un horario de 9:00 am a 6:30 pm, con 1 (una) hora y 30 (treinta) minutos de descanso.
- En caso de que la Auditoría Operativa la vaya a realizar un tercero, éste deberá celebrar con MTP un acuerdo de confidencialidad de conformidad con el formato proporcionado por MTP y apegarse a las Políticas de MTP.
- MTP permitirá el acceso a las personas designadas y autorizadas por el Cliente, estricta y únicamente a las instalaciones necesarias para realizar la Auditoría Operativa respectiva.
- MTP exhibirá la información y documentación que específicamente sea solicitada, siempre que guarde estricta relación con los servicios contratados por el Cliente bajo el Contrato de Servicios respectivo.
- MTP se reserva la entrega de evidencias y/o documentos de uso interno que, por temas de seguridad o confidencialidad no puedan ser expuestos a través de medios

electrónicos, copias físicas o fotografías, siendo limitada su presentación hacia los auditores en las oficinas de MTP o los Sitios.

- Cualquier solicitud no prevista en el alcance de la Auditoría Operativa acordada entre las partes, será evaluado como una Solicitud de Auditoría nueva y, dependiendo de su factibilidad y alcance, se podrá confirmar si puede ser anexada como parte de la Auditoría Operativa que se encuentre en curso o, en su caso, será calificada para una segunda Auditoría Operativa.
- Toda solicitud de información, sean cuestionarios o reportes, ya sea propios del Cliente o de terceros, serán tratados como parte del proceso de la Auditoría Operativa respectiva.
- Toda solicitud de información, estatus o requerimiento deberá ser realizado a través de los canales de comunicación indicados en el presente instrumento; en caso de no tener respuesta en los tiempos acordados, el Cliente podrá escalar su requerimiento acorde a la Matriz de Contactos del presente instrumento.
- La respuesta a requerimientos de información, cuestionarios y/o reportes será realizada en un plazo de 5 (cinco) días hábiles, el cual podrá variar de conformidad con la volumetría y detalle solicitado.
- Las observaciones o hallazgos que resulten de una Auditoría Operativa serán atendidos por la parte responsable. MTP únicamente será responsable de aquellas observaciones y hallazgos que estén directamente relacionados con los servicios contratados por el Cliente bajo el Contrato de Servicios respectivo.
- Toda observación y hallazgo serán evaluados y deberán ser clasificados acorde al impacto y desviación, en lo siguiente:
 - MEJORA: El hallazgo no tiene afectación hacia el servicio contratado, y la observación se basa en una posible mejora en el desempeño del servicio.
 - NO CONFORMIDAD: El hallazgo presenta una diferencia entre el servicio contratado o comprometido y el efectivamente prestado, por lo que es necesaria su remediación.
- En el caso de existir hallazgos de tipo “NO CONFORMIDAD”, MTP propondrá un plan de resolución de estos para su mitigación.
- El Cliente tiene la responsabilidad de anticipar, comunicar y/o acordar por escrito cualquier solicitud de sus auditores hacia MTP y viceversa, de tal forma que MTP no será responsable de los acuerdos entre el Cliente y la entidad tercera auditora, en los que MTP no fue partícipe.
- El personal del Cliente o terceros que asistan a las instalaciones de los Sitios para llevar a cabo una Auditoría Operativa deberán cumplir con las Políticas de MTP vigentes al momento de la Auditoría Operativa respectiva y/o las instrucciones que al momento aplicasen por parte del personal de MTP.

FECHA DE EMISIÓN: Julio 2022	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: Julio 2022	
VERSIÓN: 01	Página 6 de 7	

5. PROCESO DE AUDITORÍA

Solicitud. En caso de que el Cliente requiera realizar una Auditoría Operativa a MTP, deberá presentar a este último, a través del correo electrónico **OperacionesEOC@mtpsites.com**, la Solicitud de Auditoría respectiva, indicando lo siguiente:

- Objetivo de la Auditoría Operativa
- Fechas y horarios previstos
- Documentación a revisar
- Áreas específicas para auditar
- Datos de las personas/auditores que participarán:
 - Nombre
 - Empresa/Institución
 - Correo
 - Teléfono
- El Sitio a auditar
- Anexar documentos que apliquen

Validación. MTP tendrá un plazo de 2 (dos) días hábiles para revisar el alcance de la Solicitud de Auditoría respectiva y, en caso de haber dudas o necesidad de clarificación, convocará a sesiones de entendimiento con el Cliente.

En caso de aplicar, MTP indicará al Cliente los conceptos y costos en los que incurrirá para atender la referida auditoría, para revisión y aprobación del Cliente. Todos los costos de la Auditoría Operativa respectiva correrán a cargo del Cliente.

Aprobación. En caso de que MTP emita una respuesta afirmativa a la Solicitud de Auditoría respectiva y el Cliente haya aceptado los costos propuestos por MTP, según aplique, las partes procederán a programar, de común acuerdo, la fecha y horarios en los que se realizará la Auditoría Operativa respectiva.

Ejecución. Las pruebas, técnicas y procedimientos de auditoría que se apliquen, así como los resultados, observaciones y acciones que se emitan deberán cumplir con principios y criterios de imparcialidad, legalidad, objetividad, certeza, honestidad, exhaustividad y transparencia.

Informe. Toda la información, documentación, oficios, papeles de trabajo, archivos digitales y fotográficos, etc., que sustenten los resultados, observaciones, acciones emitidas y acciones de seguimiento de recomendaciones, deberán ser tratados como información confidencial y pasarán a formar parte del Informe de Auditoría respectivo.

FECHA DE EMISIÓN:

Julio 2022

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:

Julio 2022

VERSIÓN: 01

Página 7 de 7

**6. MATRIZ DE CONTACTOS**

	1er Nivel Operaciones EDGE	2do Nivel Coordinador O&M MC y Edge	3er Nivel Gerente de O&M MC y Edge	4to Nivel VP Edge Data Centers & Mission Critical
	Edge Operation Center +52(1)5569439644	Heriberto Elizalde +52(1)5522716514	Adolfo Serrano +52(1)5639116576	Antonio Ruiz +52(1)8115397065
	OperacionesEOC @mtpsites.com	Helizalde @mtpsites.com	Aserrano @mtpsites.com	aruiz @mtpsites.com