

Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos

Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Versión vigente: Rev. 20260809

Fecha de entrada en vigor: 09 de agosto de 2026

Proveedor: Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Sitio web: <https://www.adaptixnetworks.com>

Portal de clientes: <https://micuenta.adaptixnetworks.com>

1. Objeto

La presente **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**, en lo sucesivo la “**Política**”, establece el procedimiento aplicable para validar, autorizar, modificar, recuperar, restablecer o entregar accesos administrativos, credenciales, contraseñas, llaves, tokens, MFA, información sensible o control operativo relacionado con servicios proporcionados, administrados, soportados o gestionados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

La finalidad de esta Política es proteger la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y control legítimo de la infraestructura, servicios e información del Cliente, reduciendo riesgos de suplantación, ingeniería social, fraude, acceso no autorizado, apropiación indebida de servicios, pérdida de información o transferencia irregular de control.

2. Naturaleza de la Política

Esta Política es de aplicación transversal y forma parte integrante de los documentos legales de Adaptix Networks.

Su cumplimiento será obligatorio para cualquier solicitud relacionada con accesos administrativos, credenciales, cuentas privilegiadas, recuperación de servicios, cambio de responsables técnicos, sustitución de personal de TI, entrega de contraseñas, modificación de datos de acceso, revocación de usuarios, transferencia de control operativo o cualquier acto que pueda afectar la seguridad o titularidad operativa de un servicio.

La aceptación, contratación, uso, renovación o aprovechamiento de los servicios de Adaptix Networks implica la aceptación de esta Política.

3. Alcance

Esta Política aplica, de manera enunciativa mas no limitativa, a solicitudes relacionadas con:

- a) Recuperación de accesos;
- b) Restablecimiento de contraseñas;
- c) Entrega de credenciales;
- d) Cambio de responsables técnicos;
- e) Sustitución de personal de TI;
- f) Entrega de accesos administrativos;
- g) Transferencia de control operativo;
- h) Cambio de contactos autorizados;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- i) Revocación de usuarios anteriores;
- j) Reasignación de permisos;
- k) Acceso a respaldos;
- l) Acceso a información sensible;
- m) Modificación de MFA;
- n) Reasignación de correos de recuperación;
- o) Eliminación de llaves SSH;
- p) Cambios de titularidad o control de servicios.

4. Servicios cubiertos

Esta Política podrá aplicarse a cualquier servicio, sistema, plataforma, cuenta, panel, equipo, recurso o información administrada, soportada, alojada, revendida o gestionada por Adaptix Networks, incluyendo de manera enunciativa:

- a) Mi Cuenta Adaptix Networks;
- b) Hospedaje Web;
- c) Dominios;
- d) Certificados SSL/TLS;
- e) Cloud Firewall;
- f) Cloud Server;
- g) Cloud NAS;
- h) Cloud Backup;
- i) Cloud Email;
- j) Correo Electrónico;
- k) Cloud PBX;
- l) Troncal SIP;
- m) Números Virtuales (DIDs);
- n) Plesk;
- o) VPN;
- p) Firewalls;
- q) Plataformas VMware / Hypervisor;
- r) Accesos SSH;
- s) Accesos RDP;
- t) Plataformas de monitoreo;
- u) Equipamiento de red;
- v) Licencias, bundles o plataformas de terceros;
- w) Respaldos, configuraciones, logs o información sensible relacionada.

La lista anterior es enunciativa y no limitativa.

5. Principio general de seguridad

Adaptix Networks no entregará, modificará, restablecerá, transferirá ni revelará accesos administrativos, credenciales o información sensible sin una validación razonable de identidad, autorización, representación, titularidad o legitimidad del solicitante.

La urgencia, presión operativa, pérdida de acceso, salida de personal, conflicto interno, falta de documentación, ausencia del responsable anterior o imposibilidad de acceder al correo corporativo no exime al Cliente de cumplir con los procesos razonables de validación.

Adaptix Networks podrá demorar, rechazar, pausar o escalar cualquier solicitud cuando no pueda validar razonablemente la legitimidad del solicitante.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355

6. Contactos autorizados

Las solicitudes relacionadas con accesos administrativos deberán realizarse preferentemente por contactos autorizados registrados en la cuenta del Cliente, responsables técnicos validados, representantes legales o personas cuya autorización pueda verificarse de forma razonable.

El Cliente será responsable de mantener actualizada su información de contactos autorizados, correos, teléfonos, responsables técnicos, representantes, datos de facturación y personas habilitadas para solicitar cambios.

La falta de actualización de contactos autorizados será responsabilidad del Cliente.

7. Solicitud formal

Previo a cualquier entrega, recuperación o modificación de accesos, el Cliente deberá presentar una solicitud formal mediante ticket o canal oficial habilitado por Adaptix Networks.

La solicitud deberá enviarse, preferentemente, desde un correo electrónico corporativo perteneciente al dominio oficial del Cliente.

La solicitud deberá incluir, como mínimo:

- a) Nombre completo del solicitante;
- b) Cargo o función dentro de la organización;
- c) Empresa solicitante;
- d) Servicio o servicios involucrados;
- e) Descripción específica de los accesos requeridos;
- f) Motivo de la solicitud;
- g) Confirmación de que el responsable anterior ya no cuenta con autorización, cuando aplique;
- h) Identificación del nuevo responsable técnico, cuando aplique;
- i) Urgencia o impacto operativo, si existiera;
- j) Datos de contacto para validación.

8. Correos personales y validación extraordinaria

Adaptix Networks no procesará solicitudes de entrega, recuperación o modificación de accesos provenientes de correos personales, gratuitos o no corporativos, tales como Gmail, Hotmail, Outlook, Yahoo u otros equivalentes, salvo que se realice una validación extraordinaria aprobada por Adaptix Networks.

La validación extraordinaria podrá proceder cuando exista una causa razonable, como pérdida de acceso al dominio, salida del responsable anterior, toma de control indebida por un proveedor, incidente de seguridad, conflicto operativo o imposibilidad temporal de utilizar el correo corporativo.

En estos casos, Adaptix Networks podrá exigir documentación reforzada antes de entregar o modificar accesos.

9. Identificación oficial

Adaptix Networks podrá solicitar al solicitante copia legible de una identificación oficial vigente.

La identificación podrá consistir, según el país y caso aplicable, en:



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355

- a) INE o IFE;
- b) Pasaporte;
- c) Documento nacional de identidad;
- d) Cédula profesional;
- e) Licencia de conducir;
- f) Documento migratorio;
- g) Documento equivalente aceptado por Adaptix Networks.

Adaptix Networks podrá rechazar documentos ilegibles, vencidos, inconsistentes, alterados, incompletos o insuficientes.

10. Validación de representación o autorización

Dependiendo del nivel de acceso solicitado, Adaptix Networks podrá requerir documentación que acredite representación legal, autorización corporativa, titularidad o facultades suficientes.

Entre otros documentos, Adaptix Networks podrá solicitar:

- a) Acta constitutiva;
- b) Poder notarial;
- c) Documento de representación legal;
- d) Carta membretada firmada;
- e) Correo de autorización por parte de dirección general;
- f) Autorización del representante legal;
- g) Identificación del representante legal;
- h) Constancia fiscal;
- i) Comprobante de titularidad del servicio;
- j) Validación con contactos previamente registrados;
- k) Orden de compra;
- l) Contrato;
- m) Evidencia histórica de facturación o administración;
- n) Cualquier otro documento razonable según el caso.

11. Validación telefónica

Adaptix Networks podrá realizar validación telefónica para confirmar la autenticidad de la solicitud, reducir riesgos de ingeniería social y prevenir acceso no autorizado.

La validación telefónica podrá realizarse utilizando:

- a) Números corporativos previamente registrados;
- b) Números de contactos autorizados;
- c) Directorios oficiales;
- d) Contactos históricos de facturación;
- e) Contactos administrativos previamente registrados;
- f) Datos verificados en la cuenta del Cliente;
- g) Otros mecanismos razonables de verificación.

La validación telefónica por sí sola no obliga a Adaptix Networks a entregar accesos si existen inconsistencias, dudas, riesgo o falta de documentación suficiente.

12. Validación reforzada



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá aplicar validaciones reforzadas cuando la solicitud implique riesgo elevado, impacto operativo significativo, acceso a información sensible, posible conflicto interno, cambios de titularidad, eliminación de usuarios, acceso a respaldos, transferencia de dominios, acceso root, acceso Administrator, cambios de DNS o control de infraestructura crítica.

La validación reforzada podrá incluir:

- a) Solicitud de documentos adicionales;
- b) Doble confirmación con contactos existentes;
- c) Confirmación con representante legal;
- d) Carta membretada;
- e) Poder notarial;
- f) Validación telefónica;
- g) Revisión de historial de tickets;
- h) Revisión de historial de facturación;
- i) Confirmación desde correo corporativo alterno;
- j) Validación por videollamada;
- k) Revisión interna por área legal o directiva;
- l) Cualquier medida razonable de seguridad.

13. Casos de alto riesgo

Se considerarán solicitudes de alto riesgo, entre otras, las relacionadas con:

- a) Transferencia de dominios;
- b) Cambio de titularidad;
- c) Acceso root;
- d) Acceso Administrator;
- e) Acceso administrador global;
- f) Acceso a respaldos;
- g) Acceso a información sensible;
- h) Infraestructura financiera;
- i) Eliminación de usuarios previos;
- j) Cambios masivos de DNS;
- k) Infraestructura de correo corporativo;
- l) Cambio de MX, SPF, DKIM o DMARC;
- m) Cambio de responsables técnicos;
- n) Acceso a Cloud Server;
- o) Acceso a Cloud Firewall;
- p) Acceso a Cloud Backup;
- q) Acceso a Cloud NAS;
- r) Acceso a VPN;
- s) Cambio de MFA;
- t) Revocación de llaves SSH;
- u) Transferencia de control operativo;
- v) Solicitudes derivadas de disputas internas.

En dichos casos, Adaptix Networks podrá requerir validaciones reforzadas adicionales.

14. Disputas internas del Cliente

Cuando exista o se presuma una disputa interna entre socios, accionistas, administradores, empleados, ex empleados, proveedores, responsables técnicos, representantes legales, áreas internas o terceros relacionados con el Cliente, Adaptix



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355

Networks podrá suspender temporalmente la entrega, modificación o transferencia de accesos hasta contar con documentación suficiente.

Adaptix Networks no resolverá disputas internas del Cliente ni determinará derechos corporativos, laborales, societarios, contractuales o de propiedad que excedan el alcance técnico del servicio.

En caso de conflicto, Adaptix Networks podrá requerir resolución judicial, acuerdo firmado por representantes facultados, acta corporativa, poder notarial, instrucción del representante legal, orden de autoridad o documentación equivalente.

15. Procedimiento posterior a la validación

Una vez validada la solicitud, Adaptix Networks podrá ejecutar una o varias acciones técnicas razonables, según el caso y servicio aplicable.

Dichas acciones podrán incluir:

- a) Revocación de accesos previos;
- b) Invalidación de contraseñas existentes;
- c) Cierre de sesiones activas;
- d) Revocación de tokens;
- e) Eliminación de llaves SSH;
- f) Revocación de MFA previo;
- g) Generación de nuevas credenciales;
- h) Reasignación de correos de recuperación;
- i) Configuración de nuevos métodos MFA;
- j) Reasignación de privilegios administrativos;
- k) Actualización de contactos autorizados;
- l) Cambio de responsable técnico;
- m) Registro interno de evidencia;
- n) Cualquier otra medida técnica necesaria.

16. Revocación de accesos previos

Cuando proceda, Adaptix Networks podrá revocar, invalidar, bloquear o eliminar accesos previos para reducir riesgos de uso indebido.

La revocación podrá afectar al responsable técnico anterior, ex empleados, proveedores, usuarios internos, accesos compartidos, llaves SSH, credenciales RDP, cuentas administrativas, sesiones activas, tokens, MFA o cualquier mecanismo de autenticación.

El Cliente será responsable de informar a Adaptix Networks qué usuarios, proveedores o accesos deben ser revocados, así como de validar que la revocación corresponda a su estructura interna autorizada.

17. Generación y entrega de nuevas credenciales

Cuando proceda la generación de nuevas credenciales, Adaptix Networks podrá crear contraseñas temporales, restablecer accesos, reasignar permisos, habilitar MFA, actualizar correos de recuperación o entregar parámetros técnicos.

La entrega podrá realizarse mediante mecanismos razonablemente seguros, incluyendo ticket, enlaces temporales, credenciales temporales, canales validados, llamadas de confirmación, entrega separada de información o cualquier medio que Adaptix Networks considere adecuado.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

El Cliente deberá cambiar contraseñas temporales, activar MFA cuando sea posible, proteger credenciales y limitar su distribución interna.

18. MFA, tokens y llaves

Cuando un servicio admita MFA, tokens, llaves SSH, certificados, claves API u otros mecanismos de autenticación avanzada, Adaptix Networks podrá requerir su configuración, sustitución, revocación o actualización.

El Cliente será responsable de conservar de forma segura sus factores de autenticación, llaves, códigos de recuperación, dispositivos asociados, certificados, claves API y credenciales administrativas.

Adaptix Networks no garantiza la recuperación de factores, llaves, claves, tokens, certificados, contraseñas o secretos cuando no estén bajo su control o cuando la plataforma no permita su recuperación.

19. Registro interno de evidencia

Adaptix Networks podrá mantener evidencia interna del proceso realizado, incluyendo:

- a) Fecha y hora;
- b) Usuario solicitante;
- c) Contacto autorizado;
- d) Dirección IP cuando aplique;
- e) Servicios afectados;
- f) Credenciales o accesos modificados;
- g) Documentación recibida;
- h) Validaciones realizadas;
- i) Personal autorizado que ejecutó el cambio;
- j) Tickets relacionados;
- k) Confirmaciones;
- l) Decisiones internas.

Dicha evidencia podrá ser utilizada para soporte, seguridad, auditoría interna, prevención de fraude, atención de disputas, cumplimiento legal o defensa de intereses legítimos de Adaptix Networks.

20. Protección de documentos e información personal

Los documentos, identificaciones, poderes, actas, cartas, comprobantes, datos personales o información entregada por el Cliente para efectos de validación serán tratados conforme al ****Aviso de Privacidad**** de Adaptix Networks y a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Adaptix Networks podrá conservar dicha información durante el tiempo necesario para acreditar la solicitud, cumplir obligaciones legales, prevenir fraude, documentar autorizaciones, atender disputas o defender sus derechos.

El Cliente deberá evitar enviar información innecesaria, excesiva o no relacionada con la solicitud.

21. Rechazo, suspensión o demora de solicitudes

Adaptix Networks se reserva el derecho de rechazar, suspender, pausar, escalar o demorar cualquier solicitud cuando:

- a) No se valide suficientemente la identidad del solicitante;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- b) No se acredite autorización o representación;
- c) Exista documentación incompleta;
- d) Existan inconsistencias;
- e) Exista sospecha de fraude;
- f) Exista riesgo de ingeniería social;
- g) Exista disputa interna;
- h) Exista falta de claridad en la solicitud;
- i) Exista riesgo técnico o legal;
- j) El servicio esté suspendido o con adeudos;
- k) Exista requerimiento de autoridad;
- l) El cambio solicitado sea riesgoso, inseguro o contrario a buenas prácticas.

Adaptix Networks podrá demorar la entrega hasta concluir satisfactoriamente el proceso de validación.

22. Solicitudes urgentes

Las solicitudes urgentes estarán sujetas a los mismos requisitos de validación que las solicitudes ordinarias.

La urgencia operativa del Cliente no obliga a Adaptix Networks a omitir controles, entregar accesos sin validación suficiente o asumir riesgos irrazonables.

Adaptix Networks podrá priorizar una solicitud urgente cuando sea posible, pero siempre preservando la seguridad del servicio y la legitimidad del solicitante.

23. Responsabilidad del Cliente por sus contactos

El Cliente reconoce que es responsable de mantener actualizada su información de contactos autorizados, responsables técnicos, correos administrativos, teléfonos de validación, usuarios con permisos, representantes legales y personas facultadas para solicitar cambios.

La falta de actualización, eliminación o revocación oportuna de contactos, empleados, ex empleados, proveedores o terceros será responsabilidad del Cliente.

El Cliente deberá notificar de inmediato a Adaptix Networks cuando una persona deje de estar autorizada para administrar, solicitar, modificar o recibir accesos.

24. Solicitudes realizadas por personal interno autorizado

La entrega, modificación, revocación o restablecimiento de accesos solicitados por personal interno autorizado del Cliente será responsabilidad del Cliente.

Cuando Adaptix Networks actúe conforme a una solicitud realizada por un contacto autorizado, representante validado, responsable técnico registrado o persona razonablemente acreditada, el Cliente asumirá las consecuencias de la solicitud, aun si posteriormente existió error interno, falta de comunicación, conflicto laboral, decisión no coordinada o instrucción incorrecta dentro de la organización del Cliente.

25. Accesos no recuperables



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355

En ciertos casos, Adaptix Networks podrá no tener la capacidad técnica o jurídica de recuperar determinados accesos, contraseñas, llaves, tokens, MFA, información cifrada, claves privadas, certificados, secretos, cuentas externas, servicios de terceros o credenciales no almacenadas por Adaptix Networks.

Cuando la recuperación no sea posible, Adaptix Networks podrá proponer alternativas razonables, como restablecimiento, recreación, migración, reasignación, apertura de ticket con tercero o nueva configuración, siempre que sea técnicamente viable.

Dichas actividades podrán generar cargos adicionales cuando excedan el alcance contratado.

26. Servicios de terceros

Cuando la solicitud involucre servicios de terceros, como registradores, autoridades certificadoras, carriers, fabricantes, licencias, pasarelas, plataformas externas o proveedores, la entrega o recuperación de accesos podrá depender de los procedimientos, requisitos, tiempos y decisiones de dichos terceros.

Adaptix Networks no garantiza aprobación, recuperación, transferencia, validación, reemisión, reasignación o modificación cuando dependa de un tercero.

El Cliente deberá cumplir también con los requisitos documentales o de validación del tercero correspondiente.

27. Costos adicionales

Las solicitudes de recuperación, validación reforzada, restauración, transferencia, reconfiguración, migración, intervención de emergencia, cambio de responsable técnico, eliminación masiva de usuarios, recuperación de accesos complejos o trabajos fuera del alcance ordinario podrán generar cargos adicionales.

Adaptix Networks podrá informar al Cliente cuando una solicitud requiera cotización, autorización comercial, pago previo, bolsa de horas, proyecto especial o servicio profesional.

28. Sin renuncia a medidas de seguridad

La aplicación excepcional de un mecanismo de validación alternativo, validación extraordinaria o entrega especial de accesos no constituirá precedente ni renuncia al derecho de Adaptix Networks de exigir validaciones reforzadas en solicitudes futuras.

Adaptix Networks podrá modificar sus requisitos de validación según el riesgo, tipo de servicio, historial del Cliente, sensibilidad del acceso, cambios tecnológicos, amenazas de seguridad o mejores prácticas.

29. Responsabilidad de Adaptix Networks

Adaptix Networks será responsable de aplicar esfuerzos razonables de validación, proteger la información del Cliente, atender solicitudes conforme a sus políticas internas y ejecutar cambios autorizados dentro del alcance técnico y legal aplicable.

Adaptix Networks no será responsable por retrasos, negativas, demoras, suspensiones o falta de entrega derivados de información insuficiente, falta de validación, falta de documentos, disputa interna, riesgo de fraude, falta de autorización, decisiones de terceros o causas no imputables directamente a Adaptix Networks.



30. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable de:

- a) Mantener contactos autorizados actualizados;
- b) Proporcionar información veraz;
- c) Entregar documentos válidos;
- d) Notificar bajas de personal;
- e) Revocar proveedores no autorizados;
- f) Proteger credenciales;
- g) Usar MFA cuando esté disponible;
- h) Controlar accesos internos;
- i) Validar solicitudes antes de enviarlas;
- j) Resolver disputas internas;
- k) Responder tickets;
- l) Cumplir con el Aviso de Privacidad;
- m) Cumplir con los documentos legales aplicables;
- n) Asumir las consecuencias de solicitudes autorizadas por su personal.

31. Relación con otros documentos

Esta Política complementa los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, la **Política de Uso Aceptable**, la **Política de Soporte Técnico**, la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, la **Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información**, el **Aviso de Privacidad**, las condiciones específicas del servicio contratado y cualquier cotización, orden de servicio, factura, anexo técnico o contrato particular aplicable.

En caso de contradicción entre esta Política y una condición específica del servicio, prevalecerá la condición específica únicamente respecto del servicio correspondiente, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

32. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir esta Política en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, operativos, técnicos, comerciales, de seguridad, de proveedores o de prácticas internas.

Las modificaciones serán publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

La versión vigente será la publicada en:

<https://www.adaptixnetworks.com/informacion-legal/>

El uso continuado de los servicios después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de la Política actualizada.

34. Vigencia

La presente Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos entrará en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerá vigente hasta que sea modificada, sustituida o actualizada por Adaptix Networks.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos
Rev. 20260809



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355