

# ¿Cómo *desbloquear* un usuario?



## Casos en los que necesitas **desbloquear un usuario**

- ✓ Si el usuario solicita el desbloqueo porque ingresó sus datos de forma incorrecta y desea mantener su clave
- ✓ Cuando señala que intentó ingresar una vez, pero su acceso se bloqueó, y solicita el desbloqueo
- ✓ En casos donde al acceder aparece el mensaje "usuario dado de baja", se valida que el usuario está activo; sin embargo, tuvo un bloqueo por deuda. Tras reactivarse la plataforma, se actualiza su estado en el sistema y luego puede ingresar sin que se genere el error

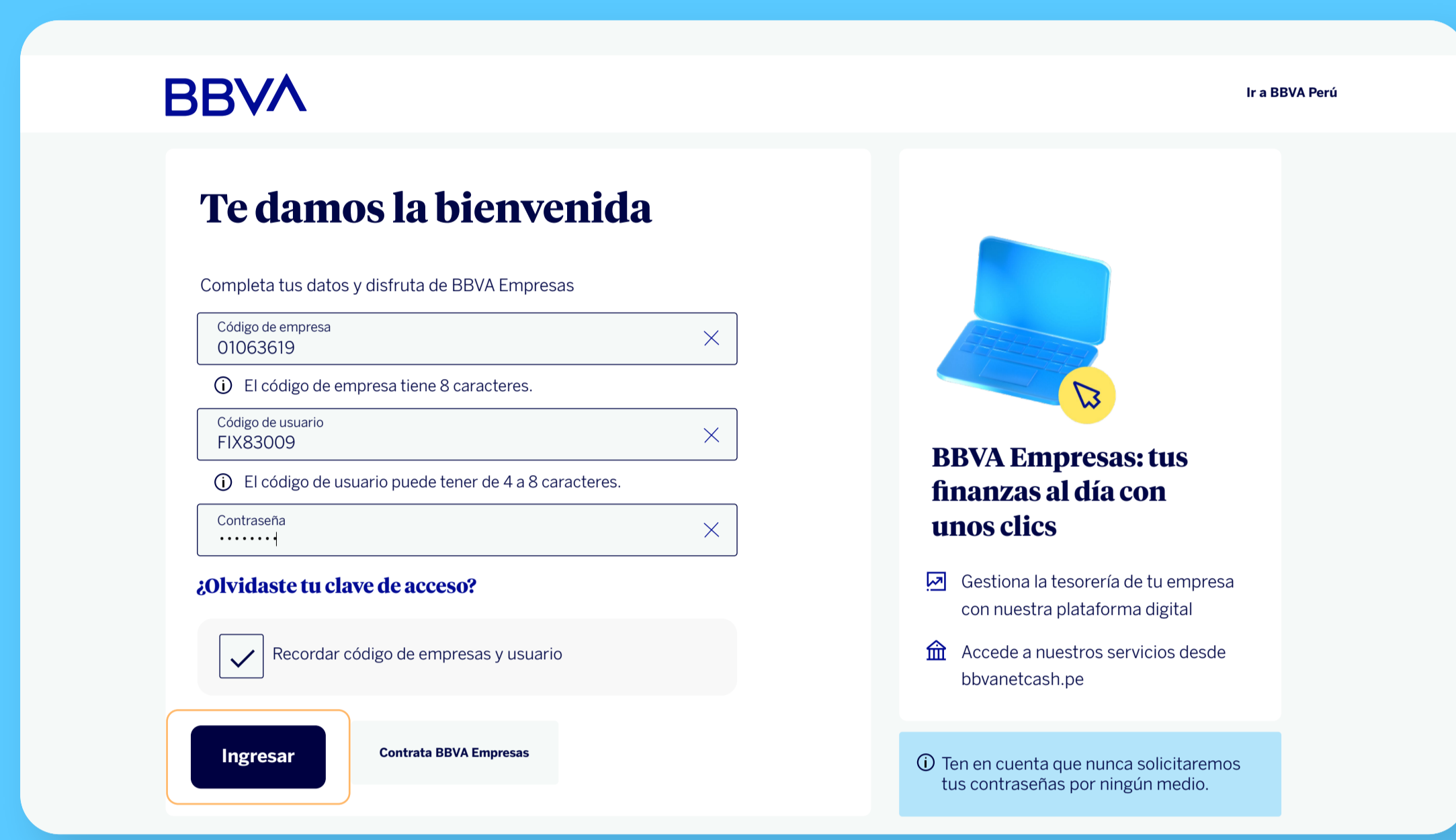
Desbloquear un Usuario Administrador de tu organización desde **BBVA Empresas**

### Necesitas:

- ✓ Credenciales activas de **Usuario Administrador**
- ✓ Acceso a **BBVA Empresas**

### Ten en cuenta:

- ✓ Para realizar cambios debes ser Usuario Administrador o Usuario Administrador Mancomunado
- ✓ Si eres Usuario Administrador Mancomunado, necesitarás la validación de un segundo Usuario Administrador
- ✓ Si eres Usuario Administrador Mancomunado, coordina previamente con el otro Usuario Administrador para evitar rechazos o demoras en la aprobación



1

Ingresar a **BBVA Empresas** con tus credenciales de **Usuario Administrador**

2

Una vez logueado, debes ingresar a **Empresa**

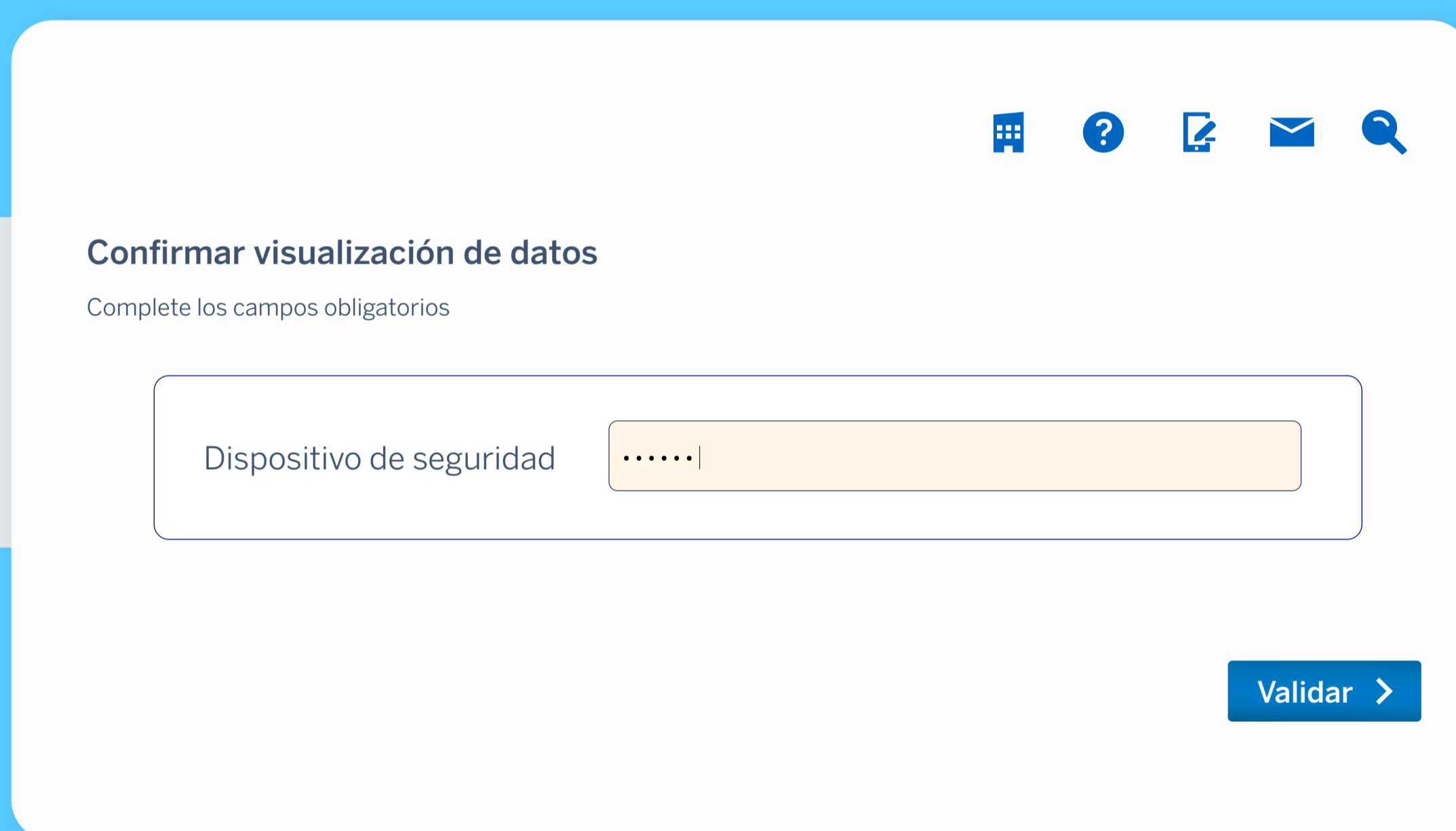


3

Luego, hacer click en el botón **Gestión de usuarios y dispositivos**

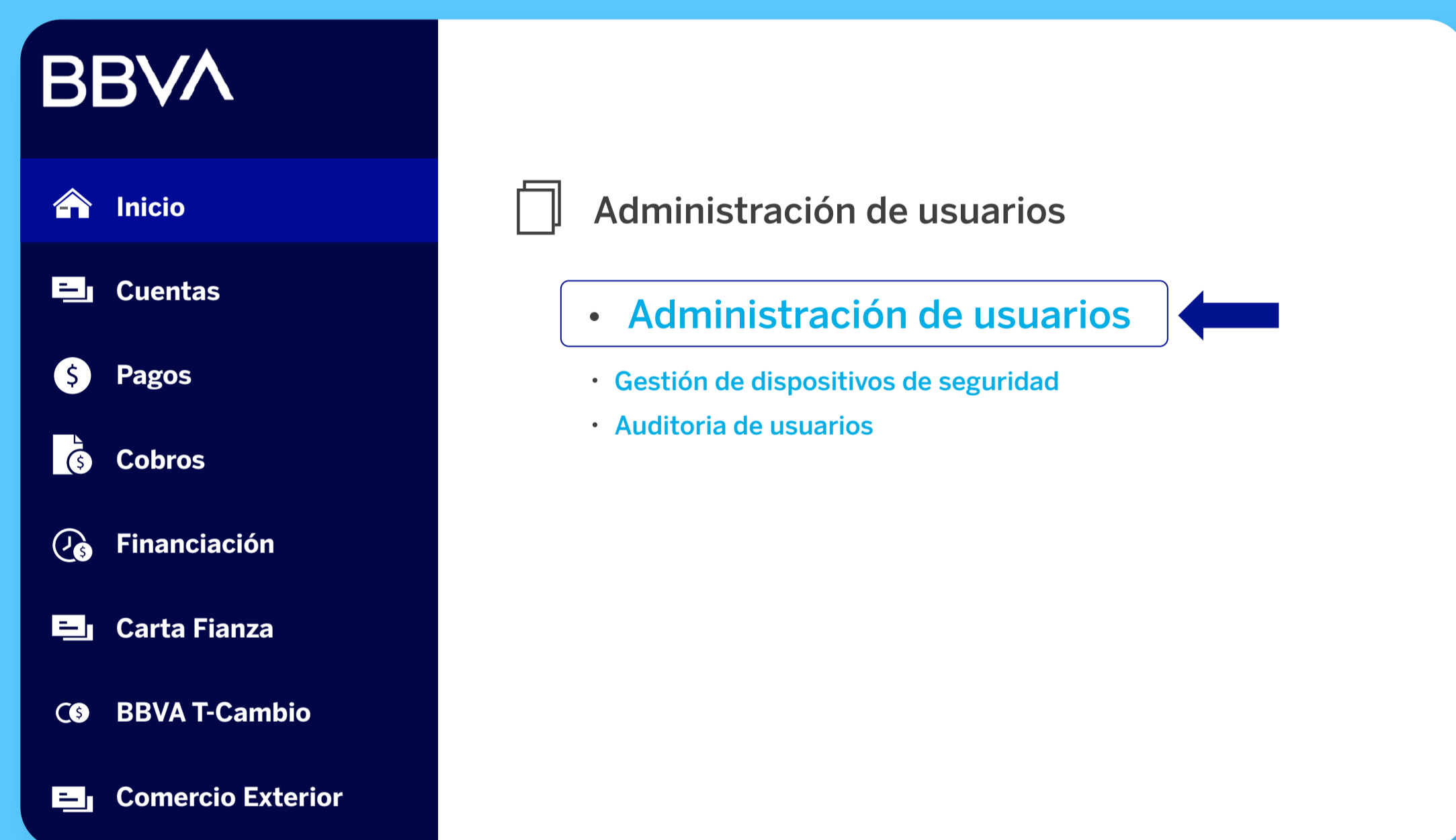
4

Ingresar tu **Token** para identificarte



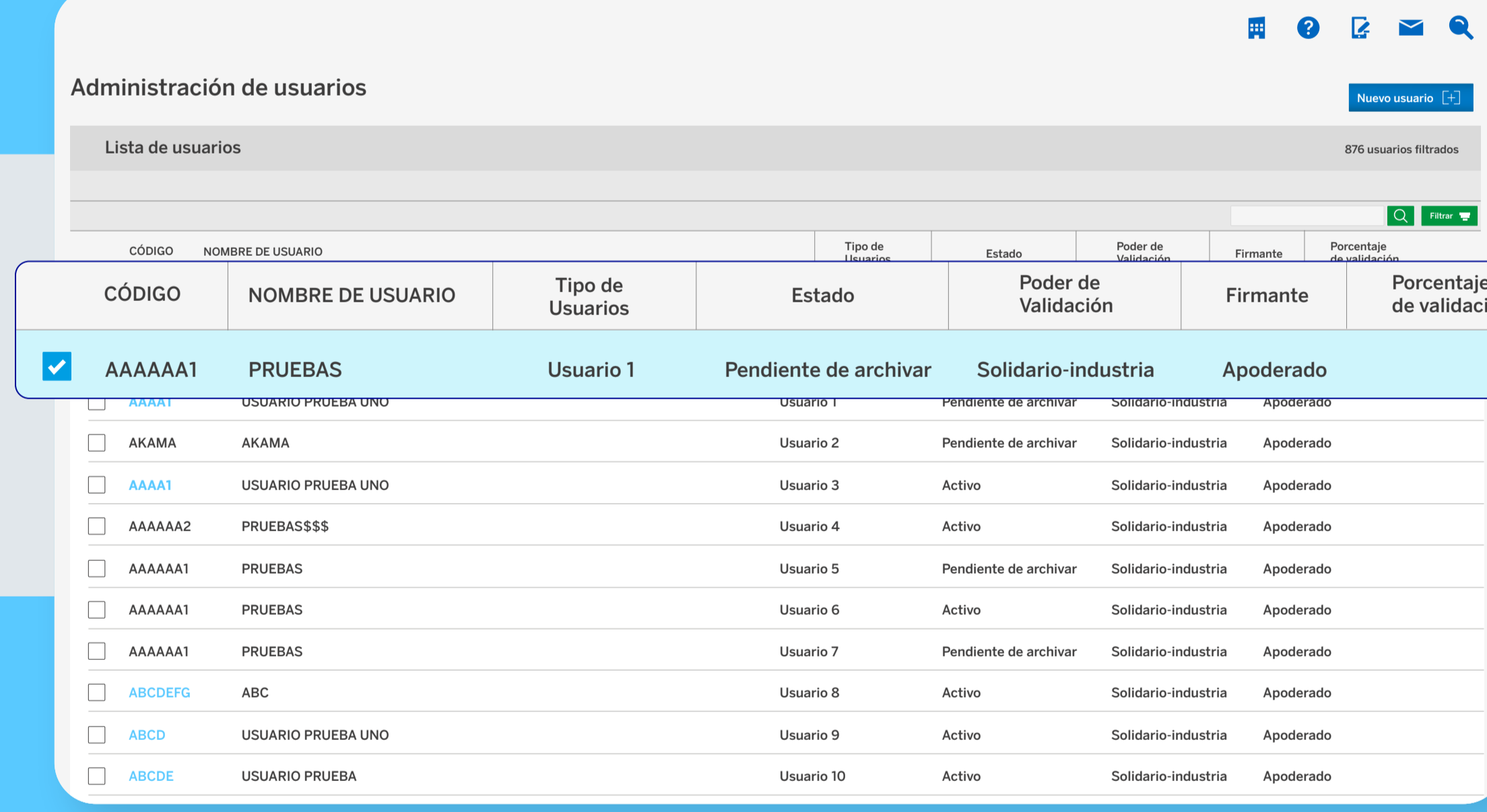
5

Después, selecciona la opción **Administración de usuarios**



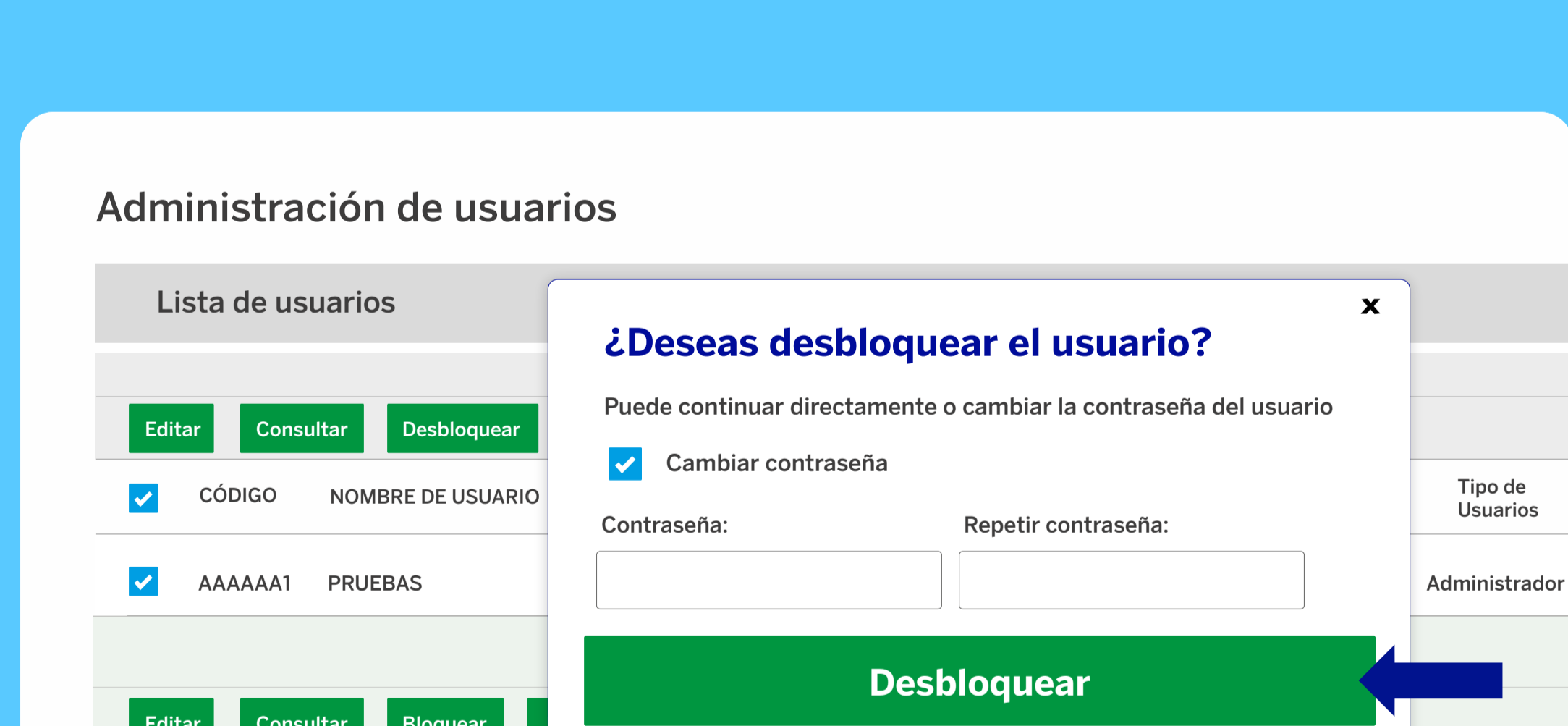
6

Podrás revisar el **listado** y elegir el **usuario** al que deseas desbloquear



7

Da click en **Desbloquear**. Luego, valida la operación con tu Token. Si lo necesitas, también puedes asignar una nueva contraseña



8

Validación de tareas de usuarios  
Puedes validarlos con tus credenciales o a través de otro usuario.

¿Cómo desea hacerlo?

Validar con usuario logueado

Asignar la validación a otro administrador

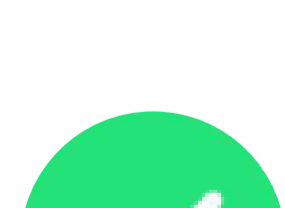
Validar al usuario con tus credenciales

Complete los campos obligatorios



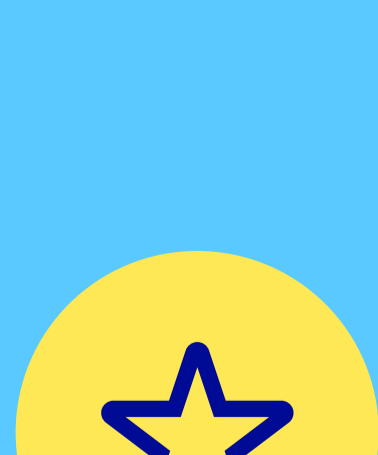
8

**¡Listo!** Realizar el desbloqueo correctamente. El usuario ya podrá ingresar exitosamente



**Completaste tu operación exitosamente**

Ya puedes realizar el desbloqueo de cualquier usuario de tu organización desde BBVA Empresas



Encuentra cada paso explicado con detalle en **nuestra guía completa**

Ver guía



Si algo no salió como esperabas, **estamos aquí**

Contáctanos:

**Buzón Soluciones Empresas:**  
solucionesempresas@bbva.com

**Línea Soluciones Empresas:**  
(01) 595-1200

**BBVA**