

BBVA

Desbloqueo de usuarios



¿Cómo **desbloquear** un usuario?



¿En qué casos necesitas desbloquear un Usuario Administrador?

Puede ser necesario:

- ✓ 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 de tu organización desde BBVA Empresas

Necesitas:

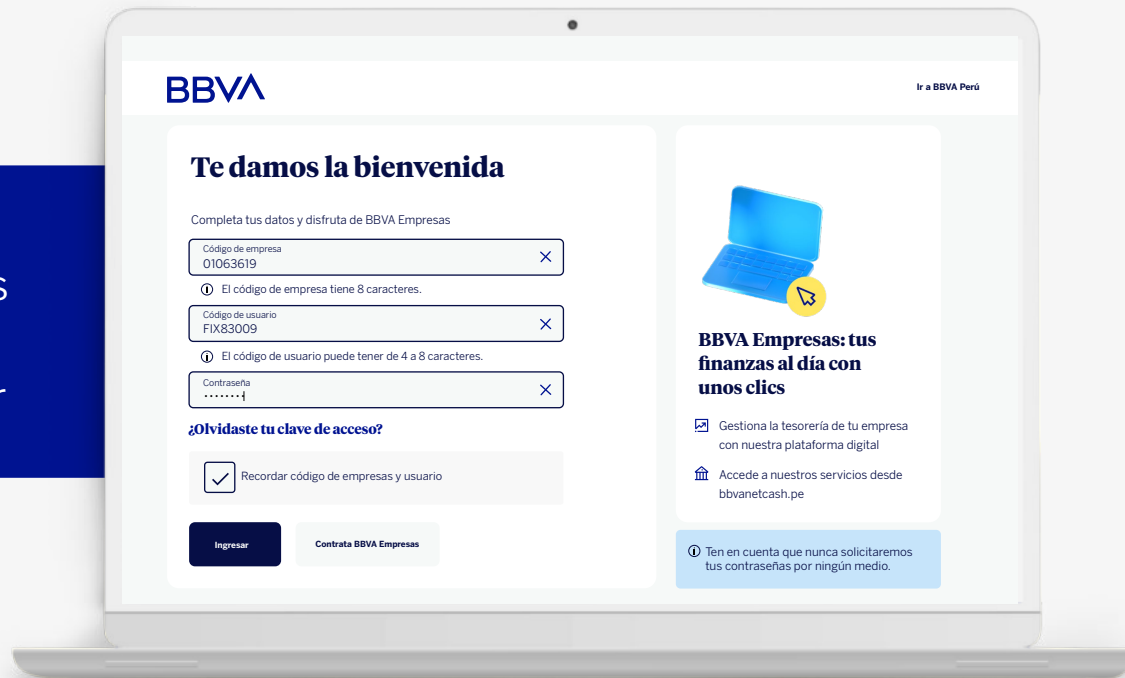
- ✓ Credenciales activas de **Usuario Administrador**
- ✓ Acceso a **BBVA Empresas**

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

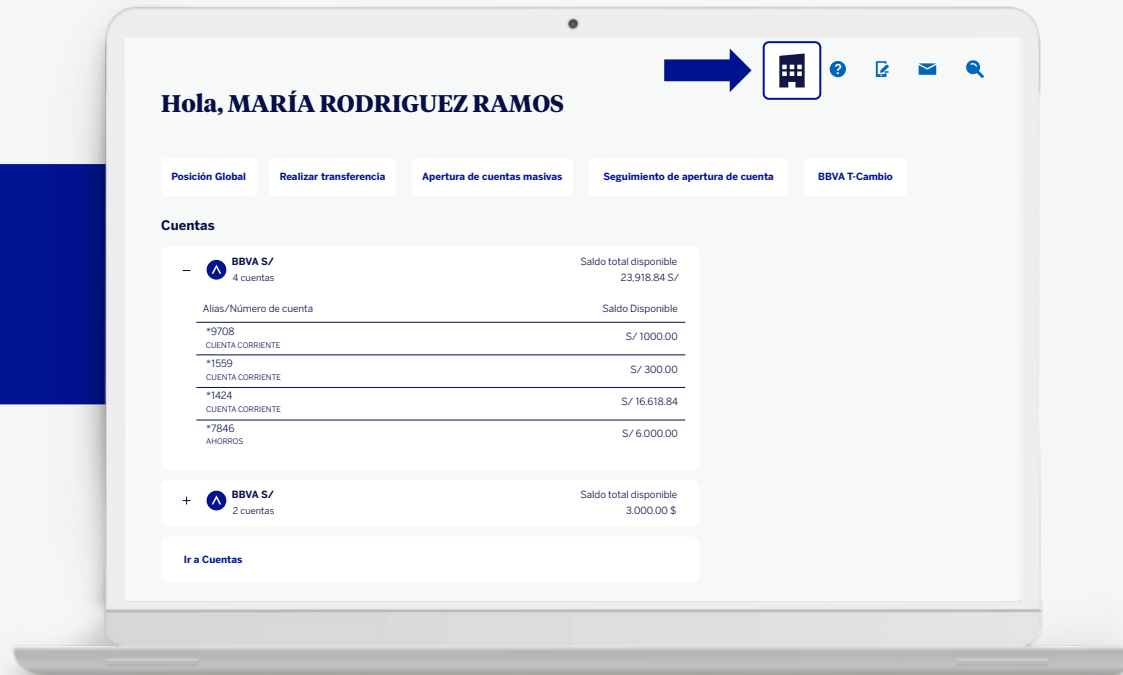
1

Ingresa a BBVA Empresas
con tus credenciales
de Usuario Administrador



2

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



3

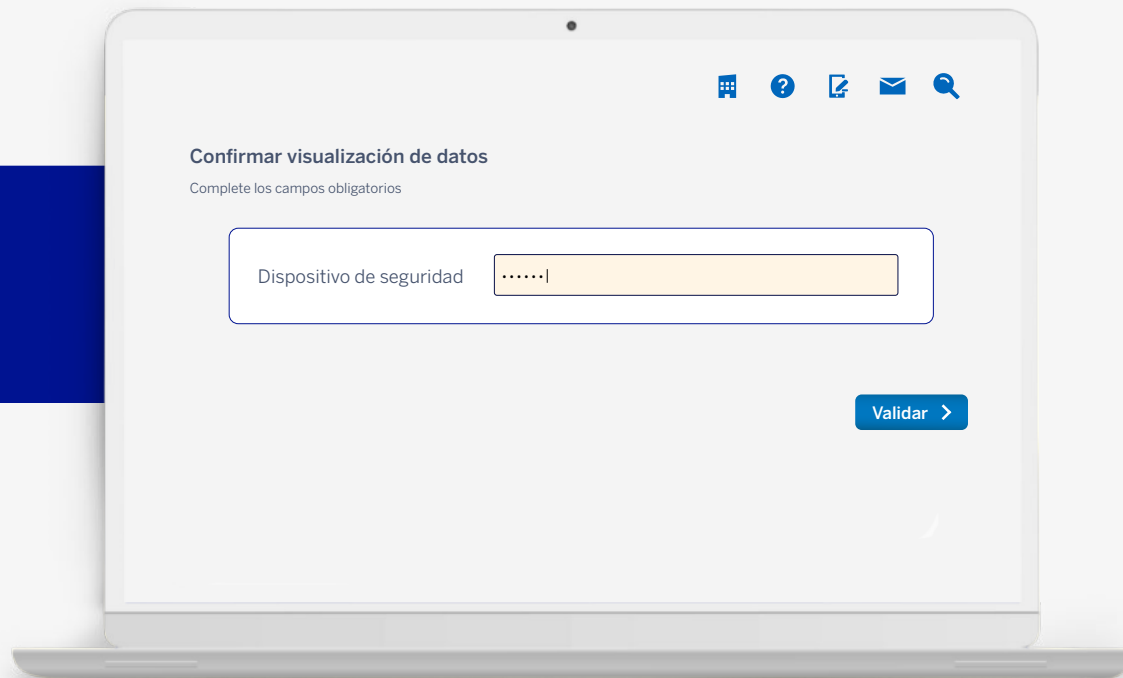
Luego, haz click en el botón

**Gestión de usuarios
y dispositivos**



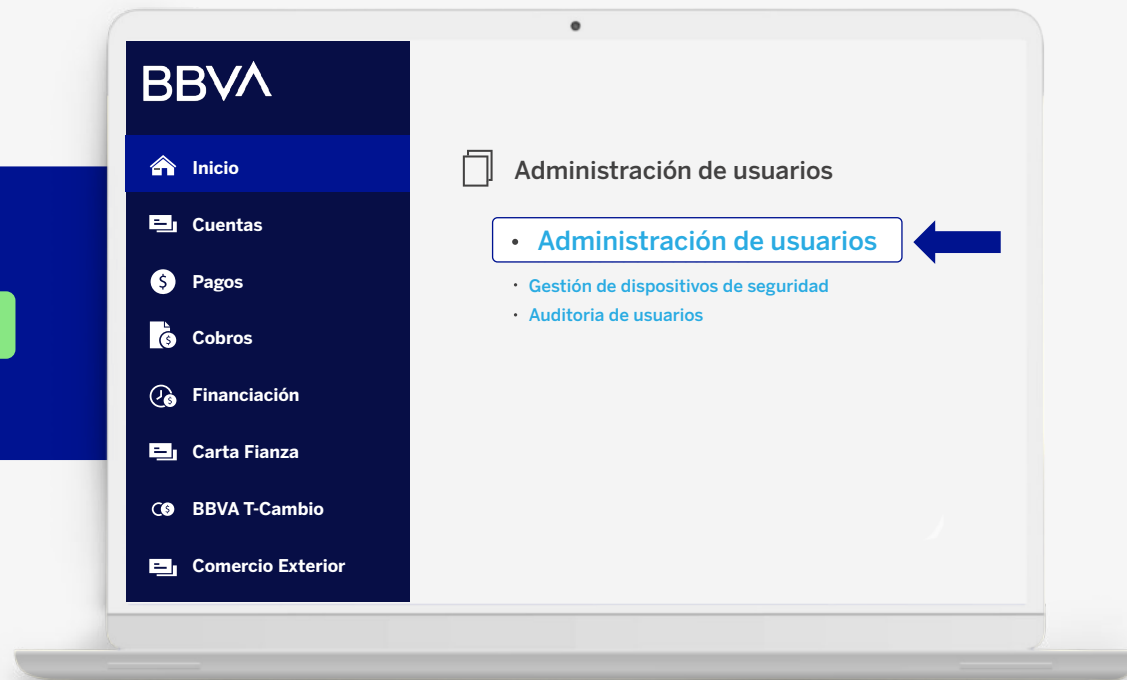
4

Ingresa 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

Administración de usuarios

Lista de usuarios 876 usuarios filtrados

[Nuevo usuario](#) [x]

	CÓDIGO	NOMBRE DE USUARIO	Tipo de Usuarios	Estado	Poder de Validación	Firmante	Porcentaje de validación
<input checked="" type="checkbox"/>	AAAAA1	PRUEBAS	Usuario 1	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AAA1	USUARIO PRUEBA UNO	Usuario 1	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AKAMA	AKAMA	Usuario 2	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AAA1	USUARIO PRUEBA UNO	Usuario 3	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AAAAA2	PRUEBAS\$\$	Usuario 4	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AAAAA1	PRUEBAS	Usuario 5	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AAAAA1	PRUEBAS	Usuario 6	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AAAAA1	PRUEBAS	Usuario 7	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	ABCDEF	ABC	Usuario 8	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	ABCD	USUARIO PRUEBA UNO	Usuario 9	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	ABCD	USUARIO PRUEBA	Usuario 10	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	ABCDEF	USUARIO PRUEBA DOS	Usuario 11	Activo	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AMELAD1	USUARIO TRES	Usuario 12	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	
<input type="checkbox"/>	AMELAD1	USUARIO PRUEBA UNO	Usuario 13	Pendiente de archivar	Solidario-industria	Apoderado	

7

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

Administración de usuarios

Lista de usuarios

	CÓDIGO	NOMBRE DE USUARIO	Tipo de Usuarios
<input checked="" type="checkbox"/>	AAAAAA1	PRUEBAS	Administrador

¿Deseas desbloquear el usuario?

Puede continuar directamente o cambiar la contraseña del usuario

Cambiar contraseña

Contraseña: Repetir contraseña:

Desbloquear

Validación de tareas de usuarios

Puedes validarlo 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

Dispositivo de seguridad

Ingrese esta clave en su teléfono móvil: **481812**

8

¡Listo!

Realizaste 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

Soluciones rápidas si encuentras algún problema:

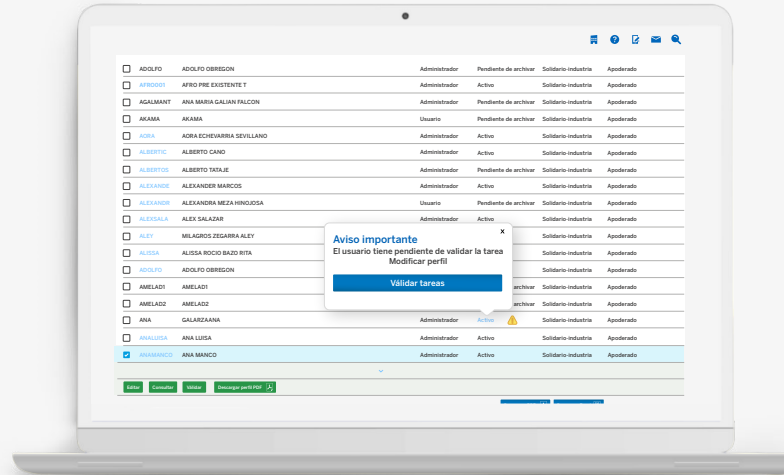


- ✓ **Si eres Usuario Administrador Mancomunado***: se requiere validación de un segundo administrador
- ✓ **Si no puedes completar el desbloqueo**, verifica que ambos administradores hayan validado con su Token
- ✓ **Si el proceso no llega al 100%, intenta nuevamente desde el inicio**

*En casos de administración mancomunada, el segundo validador (también Usuario Administrador) puede estar aprobando cambios que impactan no solo en la contraseña, sino también en permisos y accesos del usuario, sin contar con un detalle previo de los cambios. Por eso, se recomienda que ambos Usuarios Administradores realicen esta gestión de manera coordinada.


En estos casos, llámanos y lo resolvemos juntos:

- ✓ **No aparece el botón **Validar**** cuando se intenta desbloquear un usuario
- ✓ El administrador necesita **desbloquear un usuario**
- ✓ El administrador no puede validar la operación con su **Token**



Si algo no salió como esperabas, *estamos aquí*

Contáctanos:

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

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

BBVA