|  |  |
| --- | --- |
| Protocolo  **Gestión de Usuarios BBVA sobre sistemas HRE**  **Haya Real Estate**  20/10/2020 | |
|  | Unidad de Organización y Calidad de Procesos |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Proceso** | **N º Total Páginas** | **Código Documento** | **Versión** | **Fecha** |
| Proceso de Soporte |  | Gestión de usuarios BBVA sobre sistemas HRE | 0.1 | 20/10/2020 |
| **Objeto / Misión del Proceso** | | | | |
| Circuito a seguir para solicitar el alta, baja o modificar un usuario del BBVA en los sistemas del Servicer o para la comunicación de posibles incidencias. | | | | |

Índice

[1) Objeto 4](#_Toc54110943)

[2) Flujo Propuesto 4](#_Toc54110944)

1. Objeto

El objetivo de este protocolo es:

* Conocer el circuito a seguir para la solicitud de alta, baja o modificación, de un usuario del BBVA en los sistemas del Servicer.
* Conocer el circuito a seguir para el reporte de las incidencias que puedan surgir a los usuarios del BBVA que estén registrados en los sistemas del Servicer.

1. Flujo Propuesto

A continuación, se detallan las tareas a seguir para la gestión de los usuarios del BBVA en los sistemas del Servicer. Este circuito será también aplicable en el caso de existir incidencias relacionadas con los usuarios del BBVA, como, por ejemplo, la necesidad de restablecer una contraseña.

1. EGI BBVA será el encargado de centralizar aquellas solicitudes relacionadas con el alta, baja y modificación de los usuarios del BBVA en los sistemas del Servicer. Los buzones de comunicación con EGI BBVA son los de Fernando Elvira Perdomo [fernando.elvira@bbva.com](mailto:fernando.elvira@bbva.com) y Álvaro Berrocal [alvaro.berrocal@bbva.com](mailto:alvaro.berrocal@bbva.com).
2. Una vez recopiladas estas solicitudes, EGI BBVA las dirigirá al Buzon Soporte Sistemas HRE [sistemas@haya.es](mailto:sistemas@haya.es) con copia a la oficina KAM: Emilio Jose Alvarez Conejero [ealvarez@haya.es](mailto:ealvarez@haya.es), Alberto Alcazar Moratilla [aalcazar@haya.es](mailto:aalcazar@haya.es) y Pedro Costa Baldo Couto <[pcouto@haya.es](mailto:pcouto@haya.es), indicando en el asunto del correo el detalle de la solicitud.

* Para las solicitudes de altas de usuario se deberá informar de los siguientes datos:
  + Nombre y Apellido
  + Código de usuario BBVA
  + NIF
  + Email BBVA
  + Plataformas Haya a las cuales acceder con perfil consulta y visibilidad limitada a la cartera BBVA

Se adjunta un ejemplo de la plantilla que será necesaria completar y adjuntar al correo para el alta de usuarios:



* Para las modificaciones de usuario se deberá informar de los siguientes datos:
  + Código de usuario BBVA
  + Dato a modificar (por ejemplo, añadir o eliminar una plataforma Haya en modalidad consulta)
* Para las bajas de usuario se deberá informar de los siguientes datos:
  + Código de usuario BBVA
* Para las incidencias de usuario se deberá informar de los siguientes datos:
  + Código de usuario BBVA
  + Detalle de la incidencia

1. Una vez recibido el correo, Sistemas HRE procederá a acometer la petición.