



Proceso de Acceso a LMS de BHP

Preguntas Frecuentes

Resumen

Para mejorar y estandarizar los controles de seguridad, se efectuarán cambios en la forma en que los contratistas de servicio con cuentas externas a BHP ingresan al Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS – *Learning Management System*) de BHP. Estos cambios van en línea con los controles que actualmente existen en BHP con el fin de proteger al personal y a los sistemas contra riesgos de ciberseguridad.

¿Qué cambiará?

Los contratistas de servicios:

- **Contratistas existentes** iniciarán sesión con su ID de usuario existente (por ejemplo, IO1234, OD1234, MA1234, NEC1234, SC1234) y contraseña en su primer inicio de sesión. Una vez que haya iniciado sesión, se le pedirá que cambie su contraseña a una nueva contraseña que tenga un **mínimo de 16 caracteres** e incluya al menos 3 de los siguientes: **letras mayúsculas, letras minúsculas, números, símbolos** para mayor seguridad.
- **Nuevos contratistas** que se incorporen después de esta fecha recibirán un correo electrónico de activación con instrucciones sobre cómo activar su cuenta. La dirección de correo electrónico utilizada es la que figura en su perfil en el Sistema de gestión de contratistas que se utiliza para acceder al sitio (ERMS, Pegasus, Mypass, Suresite o CWS).

Los contratistas existentes como los nuevos contratistas con cuentas activadas pueden ingresar a LMS a través de <https://bhp.plateau.com/learning/user/nativelogin.do>

Si se lo solicitan, usted podrá restablecer la contraseña utilizando el link 'Olvidé la Contraseña?' que se encuentra en la página de Inicio de LMS; la nueva contraseña se hará efectiva en forma inmediata.

Índice

Sección	Pg
Cómo activar la cuenta e iniciar la sesión en LMS	2
Cuentas de usuario, nombres de usuario e IDs de Usuario	3
Contraseñas	4
Preguntas frecuentes sobre la autenticación multifactor (MFA)	7
Preguntas Generales	8
Modelo de Soporte (para Administrators)	9

Cómo activar la cuenta y registrarse en LMS

Actualmente soy contratista en BHP. ¿Necesito activar mi cuenta?

Si usted ya tenía una cuenta activa LMS de BHP, su cuenta ya se debería haber activado y no recibirá un correo electrónico para activarla. Puede ingresar directamente a <https://bhp.plateau.com/learning/user/nativelogin.do> (extremo superior derecho) utilizando la contraseña que se encuentra activa. El sistema lo dirigirá a cambiar la contraseña al momento de registrarse.

Soy un contratista nuevo en BHP y nunca antes me he registrado en LMS. ¿Cómo activo mi cuenta?

Recibirá un correo electrónico de activación a la dirección de correo electrónico que usted le entregó a BHP, con indicaciones acerca de cómo activar su cuenta. Esta dirección de correo electrónico es la misma que tiene registrada en el perfil del Sistema de Gestión de Contratistas que utiliza para ingresar al sitio (ERMS, Pegasus, Suresite, Mypass o CWS). Este correo de activación expira en 30 días.

¿A quién contacto si no recibo un correo electrónico de activación?

Si usted ya tiene una cuenta activa LMS de BHP, no recibirá un correo electrónico de activación. Ingrese directamente a <https://bhp.plateau.com/learning/user/nativelogin.do> (extremo superior derecho) utilizando la contraseña que actualmente se encuentra activa; el sistema lo dirigirá a cambiarla al momento de registrarse por primera vez.

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

Recibí el correo electrónico de activación, pero mi cuenta no se activa. ¿Qué hago?

Si no puede activar su cuenta, comuníquese con el administrador de su empresa contratante para obtener ayuda adicional.

Mi dirección de correo electrónico cambió desde la última vez que me registré. ¿Cómo puedo actualizarla?

Si su dirección de correo electrónico ha cambiado, necesitará verificar que la compañía contratante la haya actualizado en el Sistema de Gestión de Contratistas respectivo al Asset / Función con el cual usted trabaja (ERMS, SureSite, Pegasus, CWS, Mypass).

Igualmente puede registrarse utilizando su ID de Usuario original, pero se le pedirá la dirección de correo electrónico actualizada para restablecer la contraseña y recibir notificaciones de LMS acerca de cursos requeridos/que van a cerrar.

Puedo ver que el correo electrónico de activación fue enviado de un remitente diferente (no del remitente de otros correos de LMS) – ¿es seguro hacer clic en él?

El correo electrónico de activación será enviado a través de ias@notifications.sap.com. Esta es una dirección de correo electrónico aprobada por el área de Ciberseguridad de BHP. Es seguro abrirla, y también es seguro hacer clic en los links.

Cuentas de Usuarios e ID de Usuarios

Ya tengo un ID de Usuario. ¿Necesito cambiarlo para poder ingresar a LMS?

No, puede ingresar a través del link existente utilizando su ID de Usuario en

<https://bhp.plateau.com/learning/user/nativelogin.do>. También puede utilizar su contraseña activa al ingresar por primera vez.

¿Qué debo hacer si olvido mi ID de Usuario?

El ID de Usuario / Nombre de Usuario comienza con letras (se distinguen las mayúsculas de las minúsculas) luego números (p.ej., IO1234, OD1234, MA1234, NEC1234, SC1234) y también lo puede encontrar en la tarjeta de acceso al sitio. El largo del número dependerá de su Asset. Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

¿Por qué tengo varias cuentas en BHP?

A pesar de que el objetivo es tener un solo perfil activo en el Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) con un correo electrónico exclusivo asociado, esto no siempre es posible.

Existe la posibilidad que una persona tenga más de un perfil en BHP cuando necesite trabajar en dos o más assets (p.ej. en Escondida y en Spence). Nuestros sistemas de compuerta en BHP leen los datos en base a la ubicación que está visitando, por lo tanto, será necesario continuar contando con múltiples perfiles.

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

No sé qué número usar para iniciar sesión en el LMS. Tengo un número de perfil que comienza con 800xxx y un ID DE USUARIO que comienza con letras (por ejemplo, SC/IO/OD123456).

Si tiene un perfil 800xx, podrá acceder al LMS dirigiéndose al Espacio de trabajo digital > People System > LMS a través del proceso único de inicio de sesión (SSO).

Si su perfil contiene letras y números (por ejemplo, SC123456), esto se llama su ID DE USUARIO. Accederá al LMS a través de <https://bhp.plateau.com/learning/user/nativelogin.do>, donde se le pedirá que introduzca su ID DE USUARIO y contraseña.

Contraseñas

¿Cómo restablezco mi contraseña?

Si usted es un contratista nuevo en BHP, recibirá un correo electrónico de activación que contiene un link para activar su cuenta y crear una contraseña.

Olvidé la contraseña / la contraseña expiró. ¿Cómo puedo restablecerla?

Ahora usted mismo puede restablecer la contraseña utilizando el link 'Olvide la Contraseña' que está en la página de inicio. Aquí obtendrá las indicaciones para hacerlo.

Necesitará verificar que su dirección de correo electrónico esté correcta en el Sistema de Onboarding de Contratistas (ERMS, Pegasus, SureSite, CWS, MyPass). Una vez que su dirección de correo electrónico ha sido actualizada, espere 1 hora antes de utilizar el link 'Olvide la Contraseña' para asegurarse que la nueva dirección de correo haya sido actualizada en LMS.

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

Si no estoy seguro/a de mi contraseña, ¿cuántos intentos de registrarme tengo antes de que el sistema se bloquee?

Después de cinco (5) intentos fallidos, la cuenta quedará bloqueada con la contraseña actual. Si esto ocurre, el sistema le enviará automáticamente un correo electrónico para restablecer la contraseña. Utilice una contraseña NUEVA para tener acceso a LMS inmediatamente. Si no recibe un correo electrónico, esto significa que:

1. El ID de Usuario que ingresó no puede ser encontrado (recuerde no dejar espacios en blanco y seguir los ejemplos indicados)
2. El correo electrónico asociado a su cuenta en LMS no es el mismo al del correo electrónico que usted está utilizando.

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

¿Cómo configuro / cambio las preguntas de seguridad?

Como parte de este nuevo proceso, las preguntas de seguridad que ayudan a recordarle su contraseña han sido desactivadas. Ahora puede restablecer su contraseña directamente, utilizando el link 'Olvide la Contraseña' en la página de inicio.

¿Cuánto debo esperar para obtener una contraseña nueva después de ingresar una solicitud de auto-atención de 'olvidé la contraseña'?

Recibirá un correo electrónico para restablecer la contraseña en su dirección de correo unos pocos minutos después de solicitarla. La contraseña nueva ingresada se activará en forma inmediata.

No recibí la confirmación por correo electrónico para restablecer la contraseña nueva. ¿Qué hago?

Como primer paso, revise la papelería o la carpeta de correos no deseados. Si no puede encontrar el correo electrónico, es posible que necesite actualizar la dirección de correo electrónico de su perfil. Contacte a la compañía contratante para actualizar la dirección de correo electrónico de su perfil en el Sistema de Gestión de Contratistas utilizado para el Asset / Función con el cual está trabajando (ERMS, SureSite, Pegasus, MyPass, CWS).

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

Contraseñas

¿Por qué necesito utilizar una contraseña compleja de 16 caracteres para ingresar a LMS?

Con el fin de mejorar la seguridad, BHP ha solicitado crear/restablecer una contraseña compleja. La contraseña nueva debe contener 3 tipos de caracteres (mayúsculas, minúsculas, números, símbolos,) con un mínimo de 16 caracteres. Para crear este tipo de contraseña que sea fácil de recordar y escribir, recomendamos utilizar una frase de contraseña. Las frases de contraseña son frases o conjuntos de palabras aleatorias. Para mejorar la seguridad de una contraseña o frase de contraseña recomendados reemplazar una letra por un número; por ejemplo, reemplazar la letra "o" por el número "0," utilizar letras en mayúsculas y minúsculas o agregar signos, como espacios o signos de puntuación.

¿Cómo puedo saber si la contraseña cumple con los nuevos requerimientos?

Al ingresar una contraseña que cumple con los requerimientos, la casilla completa se volverá de color verde y aparecerán marcadas las opciones que cumplen los requerimientos. Sólo necesita asegurar que la contraseña contenga 16 caracteres y que incluya **tres (3)** de los criterios solicitados.

The screenshot shows a form with two input fields: "New Password *" and "Re-enter New Password *". The "New Password" field is highlighted with a green border and contains a green checkmark icon. A tooltip box is displayed over the "Re-enter New Password" field, containing the following text:

- ✓ Your password must be between 16 and 255 characters long and include 3 of the following:
- ✓ Uppercase letters
- ✓ Lowercase letters
- ✓ Numbers
- ☐ Symbols

¿Cómo puedo ver lo que estoy escribiendo en la casilla de contraseña para asegurarme que esté correcta?

En el extremo derecho de la casilla de contraseña aparece el ícono de un ojo que se puede activar para ayudarle a crear/restablecer la contraseña al ingresarla por primera vez.

The screenshot shows the same form as before. The "New Password" field is highlighted with a green border and contains a green checkmark icon. The "Re-enter New Password" field is highlighted with a green border and contains a green checkmark icon. A red box highlights the eye icon in the "Re-enter New Password" field, indicating it can be toggled to show the password. Below the fields, the text "*Required" is visible.

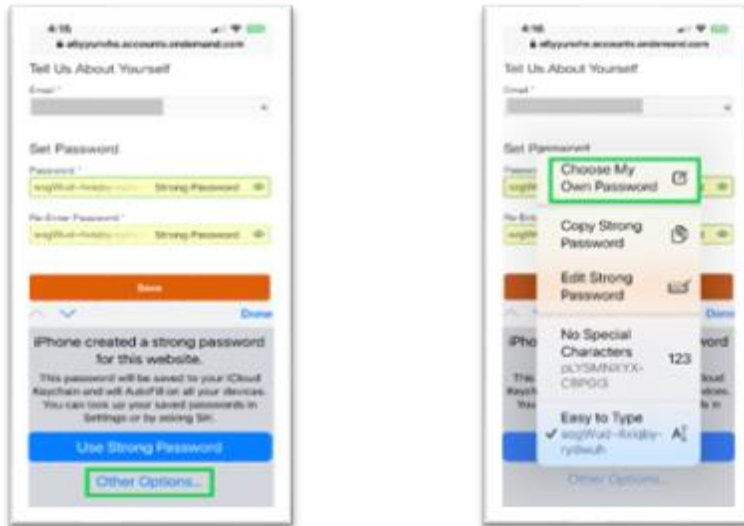
¿Con qué frecuencia necesito cambiar / expira la contraseña?

La contraseña expirará después de 6 meses; se le pedirá restablecerla transcurrido este tiempo.

Contraseñas

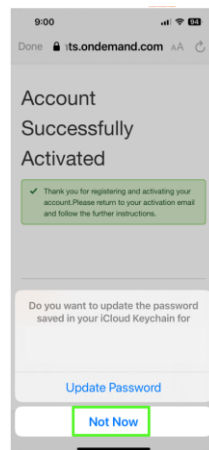
¿ Estoy usando mi iPhone para activar mi cuenta. Me apareció el mensaje de iPhone "iPhone creó una contraseña segura para este sitio web". ¿Qué debería hacer?

Cuando aparezca este mensaje, elija "Otras opciones" para que, mediante la opción "Elegir mi propia contraseña", pueda ingresar una que cumpla con los criterios de 16 caracteres de BHP.



Estoy usando mi iPhone para activar mi cuenta y crear una contraseña de 16 caracteres. Me apareció el mensaje de iPhone "¿Deseo actualizar la contraseña guardada en el llavero de iCloud?". ¿Qué debería hacer?

La sugerencia "Ahora no" sería adecuada en este caso.



Preguntas frecuentes sobre la autenticación multifactor (MFA)

¿Qué es la autenticación multifactor (MFA)?

La MFA es una medida de seguridad informática que exige que las personas confirmen su identidad utilizando varios métodos de autenticación al iniciar sesión en una aplicación o sistema. En este caso, todos los contratistas de BHP tendrán que verificar su identidad mediante una contraseña de un solo uso (OTP) enviada a su dirección de correo electrónico personal.

¿Tengo que completar la MFA cada vez que me conecto al LMS?

Sí, todos los contratistas de servicios, independientemente de su ubicación o dispositivo, deberán completar MFA al acceder al Sistema de gestión de aprendizaje (LMS). Por ejemplo, si inicia sesión en el LMS desde su teléfono móvil, tableta o computadora portátil desde el Wi-Fi de su hogar, inicia sesión a través de una computadora en la oficina de su empresa contratante o utiliza una computadora portátil conectada a la red de BHP dentro de una oficina de BHP o en el sitio.

No habrá opción para omitir el paso MFA, ya que es esencial para mejorar las medidas de seguridad de BHP en todos los dispositivos.

¿Qué es la contraseña de un solo uso (OTP)?

La OTP es un código numérico de 8 dígitos generado automáticamente que autentica a un usuario para un único inicio de sesión. Se envía una nueva OTP a su dirección de correo electrónico registrada cada vez que inicia sesión en el LMS para completar el proceso de verificación de la MFA.

¿Tendré que completar la MFA si inicio sesión a través de un dispositivo de BHP conectado a la red de BHP?

No, la MFA solo se aplicará cuando un usuario inicie sesión desde fuera de la red de BHP (incluidas las oficinas y sitios de BHP).

Por ejemplo, si inicia sesión en el LMS desde su teléfono móvil, tableta o computadora portátil desde la red Wi-Fi de su casa, o desde una computadora de su empresa contratante, se le pedirá que complete la MFA.

Trabajo en más de un sitio de BHP, ¿a qué dirección de correo electrónico se envía la OTP?

La OTP se enviará a la dirección de correo electrónico registrada en el sistema de contratación correspondiente al sitio en el que se encuentre. Si tiene dudas, póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante para que lo compruebe por usted.

Utilizo una dirección de correo electrónico que comparto con otros contratistas de la misma empresa. ¿Podemos utilizar todos la misma dirección de correo electrónico para obtener la contraseña de un solo uso (OTP)?

No, debe utilizar una dirección de correo electrónico propia y única para recibir la OTP. Los correos electrónicos compartidos o gestionados administrativamente no serán aceptados.

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante para actualizar la dirección de correo electrónico en el sistema de contratación del sitio en el que trabaja (ERMS, Pegasus, Suresite, MyPass o CWS).

Mi dirección de correo electrónico cambió desde la última vez que inicié sesión en el LMS. ¿Cómo puedo actualizarla?

Si su dirección de correo electrónico cambió o necesita actualizarla, deberá ponerse en contacto con el administrador de su empresa contratante para que la actualice.

El administrador de su empresa contratante actualizará su dirección de correo electrónico en el sistema de contratación del sitio en el que esté trabajando (ERMS, Pegasus, Suresite, MyPass o CWS).

Preguntas frecuentes sobre la autenticación multifactor (MFA)

¿Cuánto tiempo tendré que esperar para recibir la OTP en mi dirección de correo electrónico?

La contraseña de un solo uso (OTP) se enviará inmediatamente a su dirección de correo electrónico personal.

Puedo ver que el correo electrónico con la OTP proviene de un remitente diferente (y no el remitente de otros correos electrónicos del LMS), ¿es seguro abrirlo?

El correo electrónico con la OTP se enviará desde ias@notifications.sap.com.

Esta es una dirección de correo electrónico aprobada por el área de Seguridad Informática de BHP. Es seguro abrir el correo y se puede hacer clic en los enlaces sin peligro.

Cuando recibo el correo electrónico con la OTP, ¿cuánto tiempo tengo para ingresarla?

Tiene 10 minutos para ingresar la OTP antes de que expire y deje de funcionar.

¿Cuánto tiempo tengo que esperar para solicitar un nuevo código si mi OTP ha expirado?

Debe esperar 3 minutos antes de solicitar una nueva OTP.

Ingresé la OTP incorrecta por accidente. ¿De cuántos intentos dispongo para introducirla correctamente?

Dispone de seis (6) intentos para introducir correctamente la OTP.

Si no introduce la OTP de forma correcta, recibirá un mensaje de error y, lamentablemente, tendrá que esperar 1 hora (60 minutos) para que se desbloquee la autenticación multifactor (MFA).

Una vez desbloqueada, tendrá que volver a la página de inicio de sesión del LMS e introducir su nombre de usuario y contraseña para que se le envíe una nueva OTP por correo electrónico.

No he recibido la OTP. ¿Qué hago ahora?

1. Compruebe las carpetas de correo no deseado.
2. Confirme que su dirección de correo electrónico sea correcta en el sistema de contratación poniéndose en contacto con el administrador de su empresa contratante, quien podrá actualizarla si es incorrecta.

¿Con quién debo ponerme en contacto si necesito más ayuda?

Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

Preguntas Generales

¿Qué sucede si se produce una interrupción en el sistema y los contratistas de servicio no pueden tener acceso a LMS antes de llegar al sitio?

Se enviará un comunicado estándar con anticipación para avisar acerca de las interrupciones planificadas de LMS en SuccessFactors. Si se producen interrupciones inesperadas, se seguirán los procesos existentes contenidos en SAP para solucionar los problemas. Póngase en contacto con el administrador de su empresa contratante si necesita ayuda adicional.

Modelo de Soporte (para Administradores)

¿Cómo puedo ayudar a un contratista de servicio que no ha recibido un correo electrónico de activación?

Como Administrador del Sitio, el primer paso es verificar que la dirección de correo electrónica del contratista esté correcta dentro del Sistema de Gestión de Contratistas que utilizan para el Asset / Función en la que están trabajando (CWS, MyPass). El contratista necesitará contactarse con la compañía contratante para actualizar la dirección de correo electrónico si no es la correcta.

La Administración del Sitio y la Administración de Entrenamiento ya no cuentan con autorización para ingresar al sistema para restablecer las contraseñas de los contratistas. Los contratistas de servicio deben seguir los pasos para crear y restablecer las contraseñas ellos mismos.

¿Cómo escalo un problema de contraseña o de inicio de sesión para un contratista de servicio cuando se necesita en el sitio a la brevedad?

Toda la información del Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS) se podrá continuar viendo, sin embargo, el restablecimiento de las contraseñas lo hará el usuario en forma de auto-atención utilizando el link 'Olvidé la Contraseña' en la página de inicio.

Después de cinco (5) intentos fallidos, la cuenta quedará bloqueada con la contraseña actual. Si esto ocurre, el sistema le enviará automáticamente un correo electrónico para restablecer la contraseña. Utilice una contraseña NUEVA para tener acceso a LMS inmediatamente.