



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, DOTS, 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.

Indice

Sección	Preguntas	Pg
<u>Cómo activar la cuenta e iniciar la sesión en LMS</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente soy contratista en BHP. ¿Cómo activo mi cuenta? • Soy contratista nuevo en BHP y nunca he ingresado a LMS. ¿Cómo activo mi cuenta? • ¿A quién contacto si no recibo un correo electrónico de activación? • Recibí un correo electrónico de activación, pero mi cuenta no se activa - ¿Qué hago ahora? • Mi dirección de correo electrónico cambió desde la última vez que me registré. ¿Cómo lo actualizo? • No puedo recuperar el correo electrónico de activación original. ¿Puedo solicitar que me lo re-envíen? • 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 click en él? • ¿Qué sucede si tengo varios nombres de usuario de diferentes perfiles y todos están activos? ¿Recibiré tres correos electrónicos de activación? 	4
<u>Cuentas de usuario, nombres de usuario e IDs de Usuario</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Ya tengo ID de usuario. Tengo que cambiarlo para ingresar a LMS? • ¿Qué debo hacer si olvido mi nombre de usuario? • ¿Por qué tengo varias cuentas en BHP? • ¿Qué sucede si tengo varios nombres de usuario de diferentes perfiles y todos están activos? ¿Recibiré tres correos electrónicos de activación? 	5
<u>Contraseñas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo establezco la contraseña? • Olvidé la contraseña / la contraseña expiró. ¿Cómo puedo restablecerla? • No estoy seguro/a cuál es mi contraseña, ¿cuántos intentos tengo antes de que se bloquee? • ¿Cómo establezco / cambio las preguntas de seguridad? • ¿Cuánto debo esperar para obtener una contraseña nueva después de ingresar una solicitud de auto-atención de 'olvidé la contraseña'? • No recibí la confirmación por correo electrónico para restablecer la nueva contraseña. ¿Qué hago? • ¿Por qué necesito utilizar una contraseña compleja de 16 caracteres para ingresar a LMS? • ¿Cómo se si la contraseña cumple con los nuevos requerimientos? • ¿Cómo puedo visualizar lo que estoy escribiendo en la casilla de la contraseña para asegurarme de que esté correcta? • ¿Con qué frecuencia necesito cambiar la contraseña / expira la contraseña? • ¿Puedo utilizar la contraseña predeterminada que tenía anteriormente al intentar registrarme por primera vez? 	6

Indice

Sección	Preguntas	Pg
<u>Preguntas Generales</u>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Necesito registrarme en LMS después que el nuevo proceso de ingreso se encuentre operativo para activar mi cuenta?• ¿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?	8
<u>Modelo de Soporte (para Administrators)</u>	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo puedo ayudar a un contratista de servicio que no ha recibido un correo electrónico de activación?• ¿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?• ¿Qué ayuda hay disponible fuera del horario laboral / los fines de semana para solucionar problemas asociados con activar la cuenta, iniciar la sesión en LMS y restablecer contraseña?	8

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.

Si usted es un contratista nuevo en BHP y no ha recibido un correo electrónico de activación, ingrese un caso en Administración de Entrenamiento en <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external/>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en las notas del caso.

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

Si usted no puede activar su cuenta, ingrese un caso en Administración de Entrenamiento a través de <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external/>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en las notas del caso.

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.

No puedo recuperar el correo electrónico original de activación. ¿Puedo pedir que me lo reenvíen?

Sí, ingrese una solicitud a través de <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external/>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en el caso. Sin embargo, si usted ya tiene una cuenta LMS de BHP activa, no recibirá un correo electrónico de activación. Ingrese directamente a <https://bhp.plateau.com/learning/user/nativelogin.do>

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. Si no puede localizar su ID de Usuario / Nombre de Usuario, ingrese un caso en Administración de Entrenamiento a través de

<https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en las notas del caso.

¿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.

Al registrarse, si no reconoce el ID de la otra cuenta, ingrese un caso en Soporte de Entrenamiento a través del Portal del Sistema de Gestión de Clientes (CMS – *Customer Management System*) para autorizarlos a ver los perfiles.

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.

Si continúa con problemas para restablecer la contraseña, ingrese un caso en Administración de Entrenamiento a través de <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en el caso.

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.

Si necesita ingresar en forma urgente a su cuenta, ingrese un caso en Administración de Entrenamiento a través de <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en el caso.

¿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). Si la dirección de correo electrónico es correcta, ingrese un caso en Administración de Entrenamiento en <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external>. Recuerde incluir su nombre completo, fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en el caso.

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 recomendamos 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 image shows a form with two input fields: "New Password *" and "Re-enter New Password *". The "New Password" field is highlighted in green and contains a series of dots. A tooltip is displayed over the "Re-enter New Password" field, listing the following requirements with checkboxes:

- 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 image shows the same form as above. The "New Password" field is filled with dots and has a green checkmark and an eye icon. The "Re-enter New Password" field contains the text "We [redacted] 9" and has a green checkmark and an eye icon. A red box highlights the eye icon in the "Re-enter New Password" field. 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.

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. También puede ingresar un caso en Administración de Entrenamiento en <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external/> e incluir capturas de pantalla del problema que está experimentando.

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.

Si se presenta algún problema al realizar este proceso, puede ingresar un caso en Administración de Entrenamiento en <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external/> para obtener más ayuda. Recuerde incluir el nombre completo, la fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja en el caso.

¿Qué ayuda hay disponible después del horario laboral / fines de semana para solucionar problemas asociados con activar la cuenta, iniciar la sesión en LMS y restablecer la contraseña?

El soporte está disponible las 24 horas del día, los 5 días de la semana a través de la Administración de capacitación. Ingrese un caso en <https://case.bhpbilliton.com/en-US/lms-external/> Recuerde incluir el nombre completo, la fecha de nacimiento y la compañía para la cual trabaja el contratista de servicio respectivo en el caso. Alternativamente, vea el proceso de restablecimiento de contraseña anterior