



# **GUÍA DE INICIO DE SESIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL PORTAL AP**

## **ABSTRACTO**

Este documento sirve como guía con instrucciones esenciales para acceder y administrar cuentas en el Portal de AP de Kenvue. Abarca el inicio de sesión inicial, el restablecimiento de contraseña, el cambio de idioma y la configuración de la autenticación multifactor (MFA). Además, ofrece consejos para la solución de problemas comunes de inicio de sesión para garantizar una experiencia de usuario fluida.

Objetivo:.....	2
Audiencia:.....	2
Inicio de sesión por primera vez: .....	2
Paso 1.....	3
Paso 2.....	3
Paso 3.....	3
Cambio de idioma:.....	5
Paso 1.....	5
Paso 2.....	5
Paso 3.....	5
Configuración de MFA: .....	7
Paso 1.....	7
Paso 2.....	8
Paso 3.....	8
Paso 4.....	8
Paso 5.....	9
Olvidé mi contraseña: .....	10
Paso 1.....	10
Paso 2.....	10
Paso 3.....	11
Paso 4.....	11
Paso 5.....	11
Paso 6.....	12
Paso 7.....	12
Enlaces rápidos: .....	13
Consejos para solucionar problemas:.....	14

## Objetivo:

Este documento sirve como una guía completa para que los usuarios completen su primer inicio de sesión, cambien el idioma de la interfaz, configuren la autenticación multifactor (MFA) y restablezcan su contraseña.

## Audiencia:

Usuario principal: Contactos de proveedores.

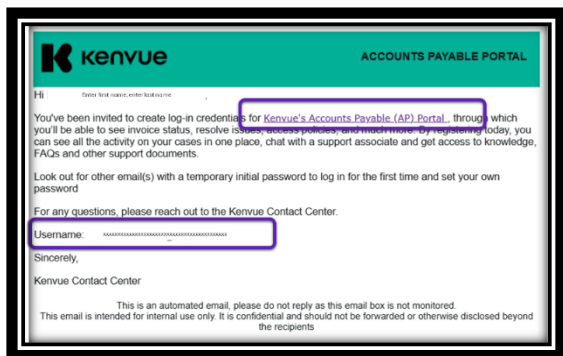
Usuario secundario: contactos de Kenvue, Helpdesk.

## Inicio de sesión por primera vez:

Una vez que se aprueba un contacto de proveedor, se envían automáticamente dos correos electrónicos.

**Correo electrónico #1 -> Para nombre de usuario**

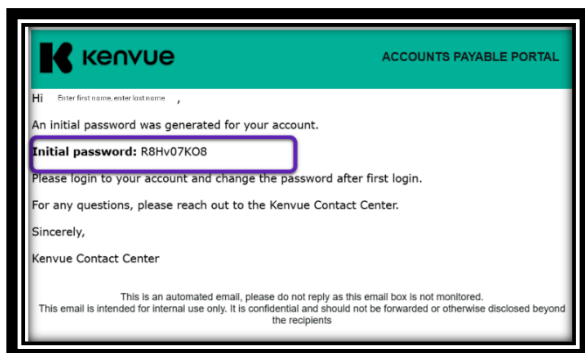
**Asunto: Se le ha invitado a crear credenciales de inicio de sesión para el Portal de Cuentas por Pagar de Kenvue**



**Nota:** "nombre de usuario" es la dirección de correo electrónico con la que se registró el contacto.

**Correo electrónico #2 -> Para contraseña**

**Asunto: Contraseña inicial para la incorporación de proveedores**

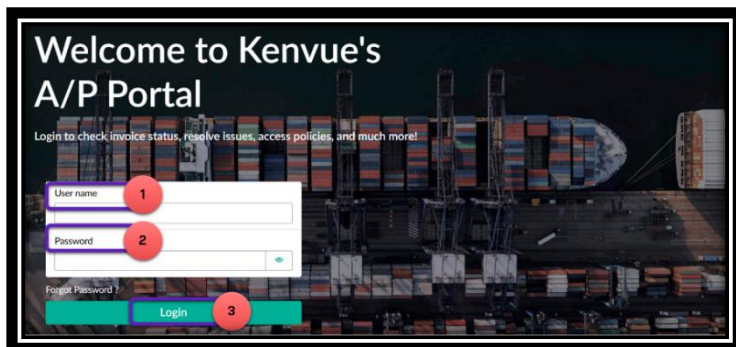


**Nota:** Si no se recibe el correo electrónico de contraseña o la contraseña proporcionada no funciona, siga las instrucciones descritas en la sección "[Olvidé mi contraseña](#)" a continuación.

## Paso 1

Haga clic en la URL proporcionada en la notificación por correo electrónico (Correo electrónico # 1) o escriba la siguiente URL en el navegador web <https://kenvue.servicenow.com/supplier>.

Aparecerá la siguiente pantalla.



Ingrese su **nombre de usuario** como se proporcionó en su correo electrónico inicial.

Ingrese su **contraseña** como se proporciona en su correo electrónico posterior.

Haga clic en "**Iniciar sesión**" para continuar.

Al iniciar sesión por primera vez, el Portal AP le pedirá que cambie su contraseña.

Siga las instrucciones en pantalla para completar el cambio de contraseña, asegurándose de cumplir con los requisitos de contraseña especificados.

## Paso 2



Ingrese "**Contraseña actual:**", la misma contraseña recibida en el correo electrónico # 2

Ingrese "**Nueva contraseña:**"

Ingrese "**Confirmar nueva contraseña:**"

Haga clic en "**Enviar**"

**Nota:** Asegúrese de que se cumplan los requisitos de contraseña según los requisitos en pantalla.

También deben coincidir "**Nueva contraseña**" y "**Confirmar nueva contraseña**".

## Paso 3

Después de enviar una solicitud de cambio de contraseña, se mostrará una pantalla de verificación y se enviará un correo electrónico de contraseña de un solo uso con el asunto a continuación a la identificación de correo electrónico registrada para la persona de contacto del proveedor.

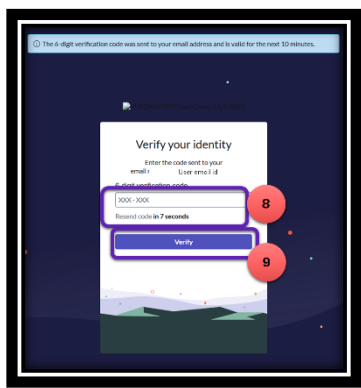
**Asunto del correo electrónico:** *Contraseña de un solo uso multifactor para el usuario xxxxxxxx*



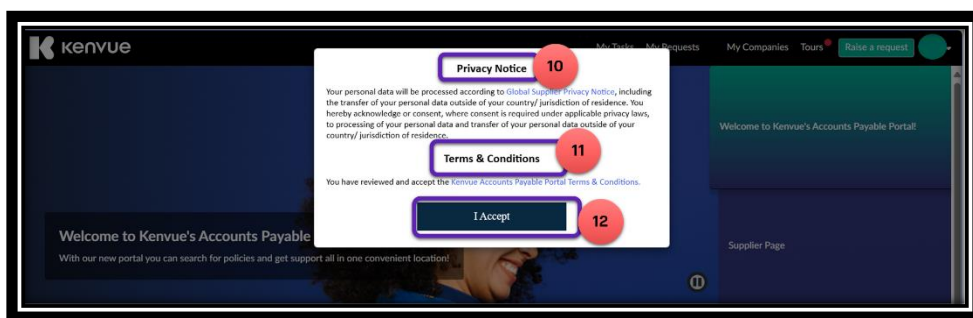
**Nota:** El código de verificación caducará en **10 minutos**. Repita los pasos 1 a 3 para generar el

código de verificación nuevamente.

Ingresa el código de 6 dígitos enviado a su correo electrónico, luego haga clic en "**Verificar**".



Después de la verificación, los usuarios son dirigidos a la página de inicio del Portal AP (como se muestra en la imagen a continuación para ver el "**Aviso de privacidad**" y los "**Términos y condiciones**").



Después de seleccionar "**Acepto**", los usuarios pueden acceder y navegar por el portal.

Los usuarios pueden cambiar el idioma de su portal, administrar MFA, verificar facturas y pagos, enviar solicitudes, ver detalles del proveedor, solicitar cambios en los detalles del proveedor\* (como proveedor, información de pago, banco, dirección, contactos, información fiscal), acceder a artículos de conocimiento y chatear con un agente en vivo.

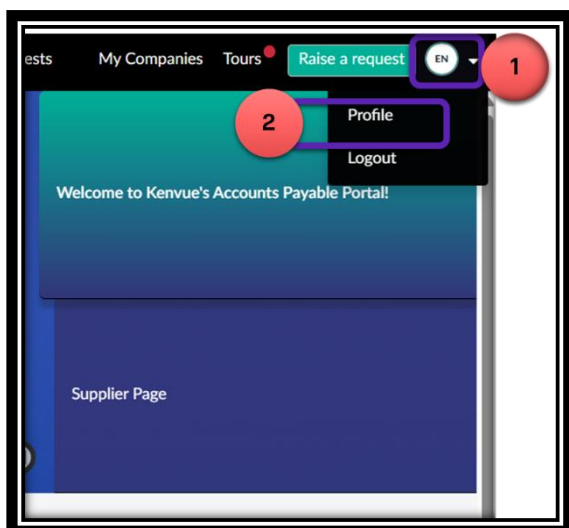
**\*En** la actualidad, solo los contactos de proveedores del *tipo VendorRegistration* como "**Autoservicio**" y **el Departamento** como "**Administración**" están autorizados a realizar esta actividad en el Portal AP.

## Cambio de idioma:

AP Portal actualmente está disponible en 13 idiomas, para cambiar el idioma siga los pasos a continuación:

### Paso 1

Abra la página del portal de AP, <https://kenvue.service-now.com/supplier>.



Inicie sesión con su credencial (nombre de usuario / contraseña).

Una vez en la página de inicio del Portal AP, haga clic en la esquina superior derecha como se muestra.

Haga clic en "*Perfil*".

### Paso 2

Se abrirá la página de perfil. Vaya a la sección "*Preferencias del usuario*" (parte inferior de la página).



Haga clic en "*Idioma*" y abra la lista de opciones.

### Paso 3

Seleccione el idioma y haga clic en guardar.



**Nota:** Después de cambiar el idioma, asegúrese de cerrar sesión y volver a iniciarla, para que se refleje el cambio de idioma.

## Configuración de MFA:

La autenticación multifactor (MFA) es una técnica de autenticación que requiere que los usuarios presenten pruebas más allá de las credenciales estándar.

Al introducir una capa adicional de protección más allá de las contraseñas, MFA reduce significativamente el riesgo de acceso no autorizado.

En la actualidad, se admiten dos tipos de métodos MFA.

1. Por correo electrónico (predeterminado, no es necesario realizar ninguna configuración).
2. A través de aplicaciones de autenticación móvil (apps).

Se admiten las siguientes aplicaciones de autenticación móvil. Haga clic en [más información](#) para obtener los detalles más actualizados.

- a. Autenticador de Google
- b. Autenticador de Microsoft
- c. Autenticador de LastPass
- d. Autenticidad
- e. GratisOTP
- f. Dúo
- g. Verificación de Okta

Utilice la funcionalidad "**Configuración de MFA**" en los siguientes escenarios:

1. Si desea cambiar al **método MFA** basado en aplicaciones móviles **desde el método MFA** basado en correo electrónico.

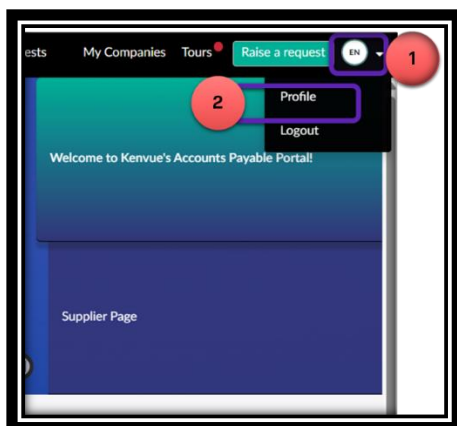
**REQUISITO PREVIO:** Descargue cualquiera de las aplicaciones de autenticación enumeradas anteriormente antes de continuar con los pasos posteriores. Utilice Google Play Store (Android) o App Store (Apple) según su dispositivo móvil.

2. Si ya ha configurado un método MFA basado en aplicaciones móviles y desea cambiar a una aplicación de autenticación diferente de las aplicaciones de autenticación compatibles anteriores.
3. Si ha configurado previamente un método MFA basado en aplicaciones móviles y desea volver a un método MFA basado en correo electrónico.
4. Si ha cambiado su dispositivo móvil y necesita volver a configurar el método MFA basado en aplicaciones móviles en su nuevo dispositivo.

### Paso 1

Abra la página del portal de AP <https://kenvue.service-now.com/supplier>. Inicie sesión con su credencial (nombre de usuario / contraseña).





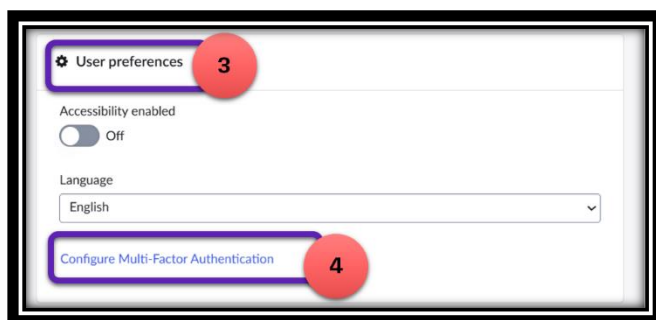
Una vez en la página de inicio del Portal AP, haga clic en la esquina superior derecha como se muestra.

Haga clic en "*Perfil*".

## Paso 2

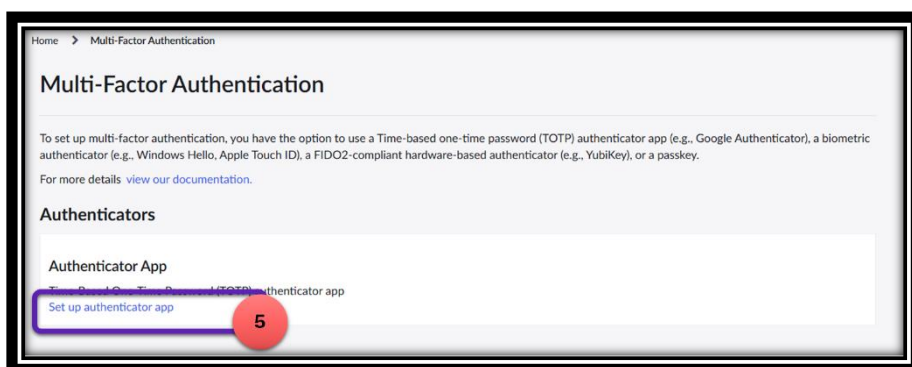
Se abrirá la página de perfil. Vaya a la sección "*Preferencias del usuario*" (parte inferior de la página).

Haga clic en el enlace "*Configurar autenticación multifactor*".



## Paso 3

Se abrirá la página de autenticación multifactor. Haga clic en "*Configurar aplicación de autenticación*".



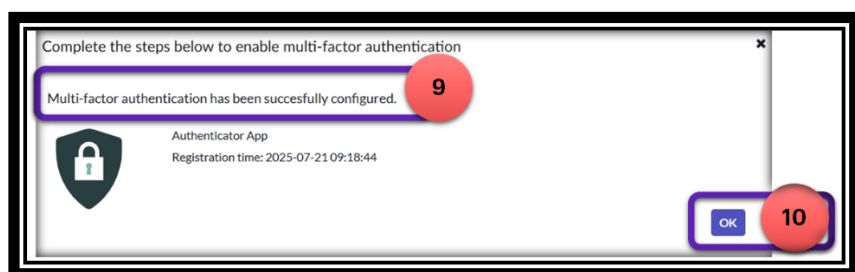
## Paso 4

Después de descargar la aplicación en su dispositivo móvil, ábrala y escanee el código que se muestra en la pantalla.



Ingresa el código **de 6 dígitos** generado en la pantalla del móvil y seleccione "**Emparejar dispositivo**".

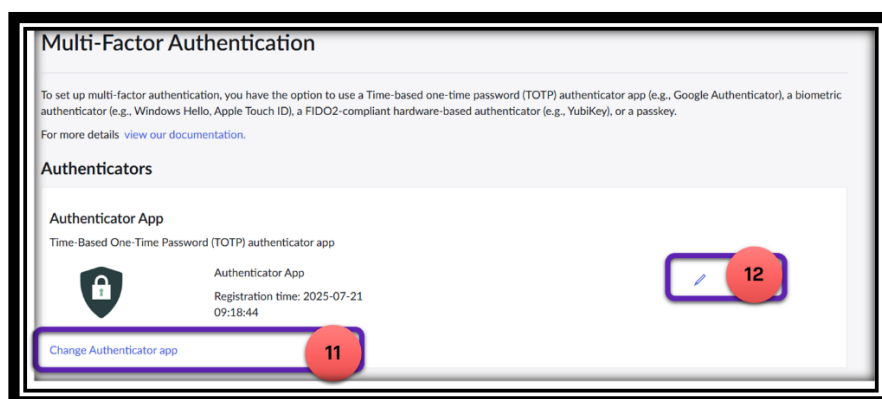
Aparecerá un mensaje de confirmación como se muestra en la imagen a continuación. Seleccione "**Aceptar**" para continuar.



## Paso 5

Una vez completada la autenticación multifactor, se mostrará la siguiente pantalla.

Use "**Cambiar aplicación de autenticación**" o el **ícono de lápiz** para realizar más modificaciones.



Repetir

### Nota:

Para volver a cambiarlo a MFA basado en correo electrónico, simplemente elimine la configuración actual (haciendo clic en el icono del lápiz)

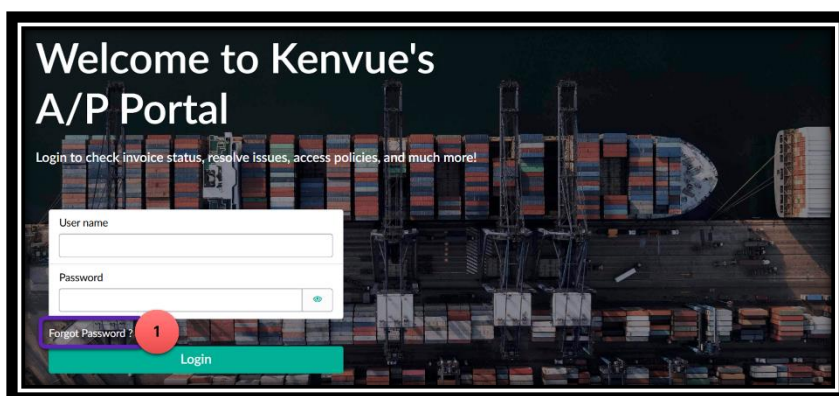
## Olvidé mi contraseña:

Utilice la funcionalidad "*Olvidé mi contraseña*" en los siguientes escenarios:

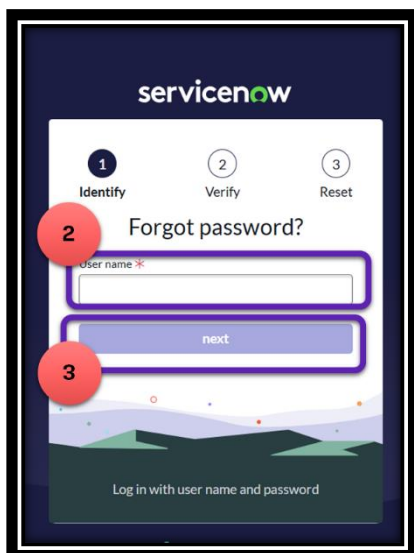
1. No puedo recordar su contraseña.
2. El usuario ha sido bloqueado después de varios intentos fallidos de contraseña.
3. Recibí el correo electrónico de "nombre de usuario" pero no recibí el correo electrónico de "*contraseña*".
4. La contraseña del correo electrónico de la contraseña no funciona / caduca.
5. Sospecha que su cuenta se ha visto comprometida.
6. No he iniciado sesión durante mucho tiempo.

### Paso 1

Abra la página del Portal AP, <https://kenvue.service-now.com/supplier>, haga clic en "*¿Olvidó la espada de paso?*" como se muestra en la imagen a continuación.



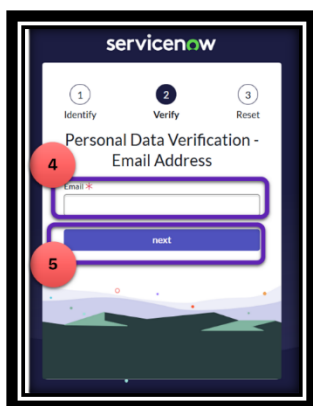
### Paso 2



Ingrese "*Nombre de usuario*" y haga clic en "*siguiente*".

**Nota:** nombre de usuario = ID de correo electrónico registrado

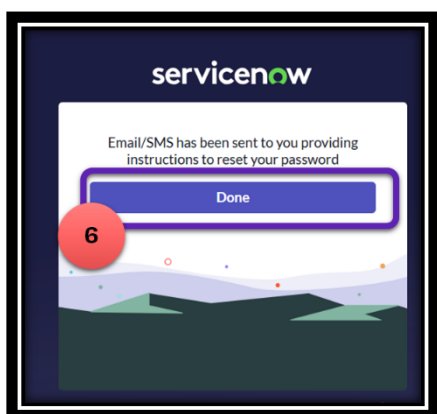
## Paso 3



Ingrese "**Correo electrónico**" y haga clic en "**siguiente**"

**Nota:** Correo electrónico = ID de correo electrónico registrado

## Paso 4

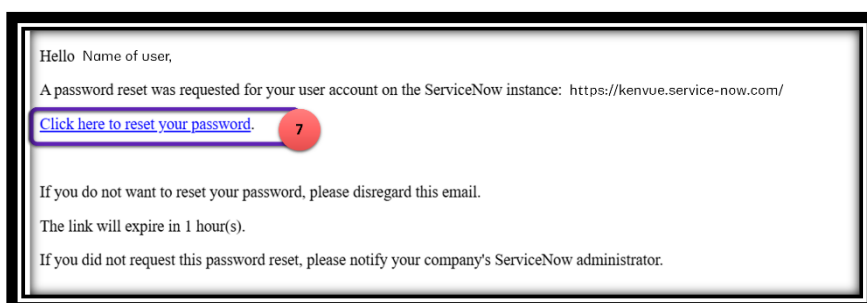


Se enviará un correo electrónico con el enlace de restablecimiento a la dirección de correo electrónico registrada. Seleccione "**Listo**" y espere a que llegue el correo electrónico.

**Nota:** Las notificaciones por SMS no están configuradas y no se enviarán.

## Paso 5

Revise su bandeja de entrada de correo electrónico, incluida la carpeta de correo no deseado, para ver si



hay mensajes recibidos del dominio "**kenvue.com**".

Considere la posibilidad de agregar este dominio a su lista de remitentes de confianza.

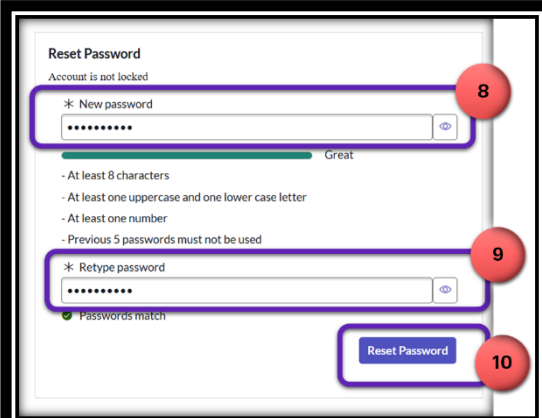
La línea de asunto del correo electrónico correspondiente es "**Restablecimiento de contraseña**".

Dentro del mensaje, habrá un enlace con la etiqueta "*Haga clic aquí para restablecer su contraseña*"

**Nota:** El enlace de restablecimiento sigue siendo **válido durante una hora**. Para solicitar un nuevo vínculo de restablecimiento de contraseña, **repita los pasos 1 a 4**.

## Paso 6

Después de hacer clic en el enlace de restablecimiento de contraseña, se mostrará la pantalla de restablecimiento de contraseña.

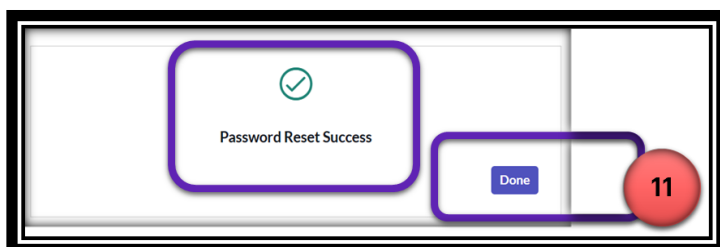


- Ingrese una nueva contraseña en el campo "*Nueva contraseña*".
- Vuelva a ingresar la contraseña en el campo "*Volver a escribir contraseña*".
- Seleccione "*Restablecer contraseña*" para continuar.

**Nota:** Establezca la contraseña de acuerdo con las pautas en pantalla. El mensaje "*coincidencia de contraseña*" debería aparecer después de ingresar la contraseña en el campo "*Volver a escribir contraseña*".

## Paso 7

Se mostrará un mensaje de restablecimiento de contraseña exitoso en la pantalla. Haga clic en "*Listo*".



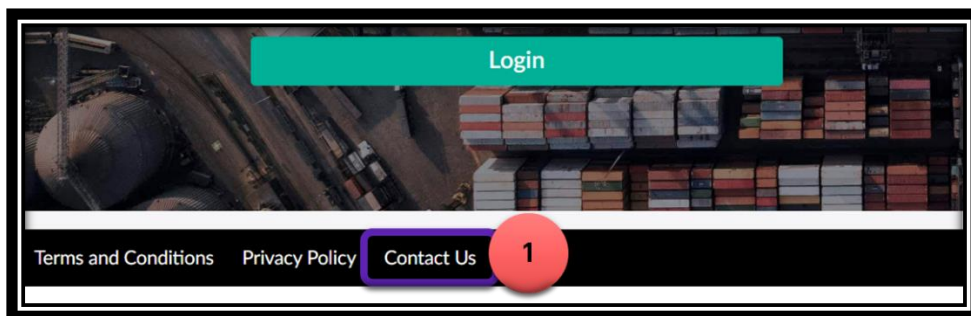
Abra AP Portal nuevamente e inicie sesión con nombre de usuario y contraseña.

## Enlaces rápidos:

En caso de que no pueda iniciar sesión, comuníquese con el equipo de soporte al proveedor a través del siguiente enlace para acceder a los números de teléfono gratuitos y no gratuitos específicos del país.

<https://www.kenvue.com/suppliers/contact-us>

Esto también está disponible en la página de inicio de AP Portal (<https://kenvue.service-now.com/supplier>) como se muestra en la imagen a continuación.



## Consejos para solucionar problemas:

1. La página del portal AP no se carga / No se puede ver la pantalla de inicio de sesión:
  - a. Cambiar a un navegador diferente (preferiblemente Google Chrome)
  - b. Usar Chrome en modo "Incógnito"
  - c. Asegúrese de que su navegador esté actualizado.
  - d. Borre la caché y las cookies del navegador.
  - e. Consulte con otros colegas que podrían haber accedido con éxito al Portal AP y considere adoptar sus métodos, como su elección de navegador o tipo de conexión a Internet, etc.
  - f. Abra el portal de AP en su navegador móvil, conéctese usando la red de datos móviles
    - i. Si ve la pantalla de inicio de sesión del portal AP, es posible que el firewall de su empresa esté bloqueando el acceso. Pídale a su equipo de TI que incluya en la lista blanca el dominio "service-now.com".
    - ii. Si no puede ver la pantalla de inicio de sesión del portal de AP, cree un caso para el servicio de asistencia.
2. Correos electrónicos no recibidos o bloqueados o en spam o en cuarentena
  - a. Agregue "Kenvue.com" en la lista de remitentes de confianza para que los correos electrónicos no vayan a las carpetas de correo no deseado.
  - b. Póngase en contacto con el equipo de intercambio de su organización para asegurarse de que "Kenvue.com" se agregue como remitente de confianza o es un remitente de la lista blanca.
3. Problemas de inicio de sesión en el portal AP (las credenciales no funcionan)
  - a. Vuelva a verificar su nombre de usuario y contraseña en busca de errores tipográficos.
  - b. Asegúrese de que ***el bloqueo de mayúsculas*** esté desactivado.
  - c. Intente restablecer su contraseña usando el enlace "Olvidé mi contraseña" en la página de inicio de sesión de AP Portal y siga los pasos mencionados en la sección "[Olvidé mi contraseña](#)" del documento.
  - d. Si se produce un error en el restablecimiento de la contraseña, póngase en contacto con el servicio de asistencia para recuperar la cuenta.

Este documento ha sido traducido automáticamente. Puede haber discrepancias o imprecisiones menores en la versión traducida. Si desea informar una inexactitud en la traducción o sugerir una interpretación contextual más adecuada, comuníquese con el equipo de Gestión del conocimiento: [knowledgemanagement@kenvue.com](mailto:knowledgemanagement@kenvue.com)