

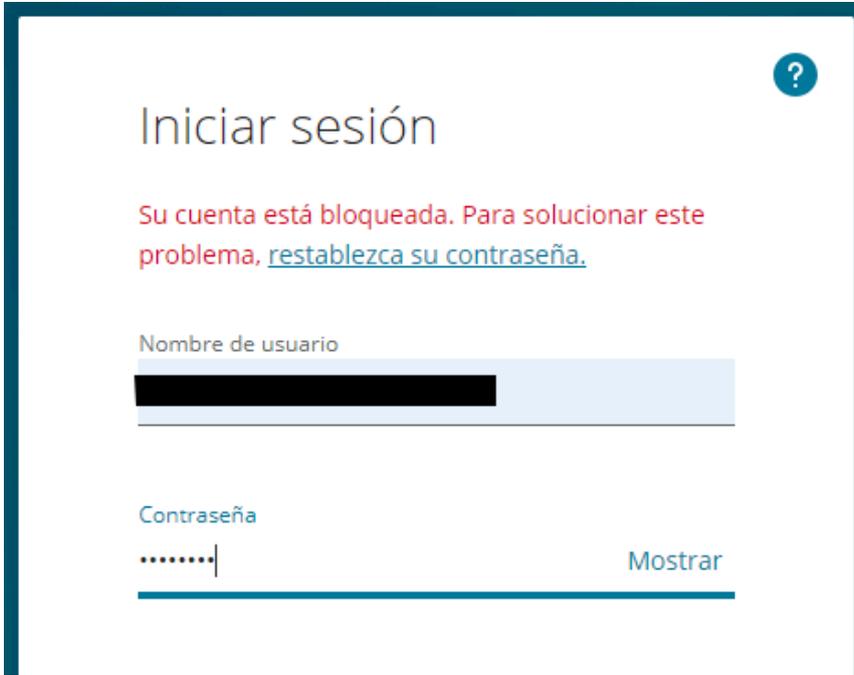
Mastering

Cuenta bloqueada o
usuario/contraseña olvidado

V.0625

La seguridad de tus datos es de suma importancia para nosotros, por lo que te ofrecemos esta guía para ayudarte a cambiar tu contraseña de forma segura y sencilla.

Después de 8 intentos fallidos de inicio de sesión, recibirás una notificación de **Cuenta bloqueada** o **Código de error 401**.



The screenshot shows a login interface with the following elements:

- Header: "Iniciar sesión" with a help icon (question mark in a circle) in the top right corner.
- Message: "Su cuenta está bloqueada. Para solucionar este problema, [restablezca su contraseña.](#)"
- Form fields:
 - "Nombre de usuario": A text input field with a black redaction bar covering the text.
 - "Contraseña": A password input field with a "Mostrar" button to the right.

Para continuar, debes restablecer tu contraseña, para hacerlo da clic en el botón, **restablezca su contraseña** para obtener instrucciones e ingresar la dirección de correo al cual se le debe enviar el enlace del restablecimiento de contraseña.

Al elegir una contraseña considera:



El campo de la contraseña es sensible a espacios, así como a mayúsculas y minúsculas.

Elige una nueva contraseña considerando el siguiente criterio:

- Debe incluir al menos 8 caracteres
- Al menos 1 número
- Al menos 1 mayúscula
- No llevar el nombre ni usuario
- No llevar espacios
- Los únicos caracteres especiales válidos son: guion bajo (_) arroba (@) punto (.) o guion medio(-)

Ayuda y soporte

Higher Education



CustomerSuccess

En caso de problemas en el **acceso** y/o **contenido** o necesidad de **apoyo técnico**, por favor, escribir a hedsoporte@pearson.com brindando la información necesaria para atender su caso: institución, username, producto , código de acceso y detalles del requerimiento (si es posible con captura de pantalla o video).

Las áreas de Customer Success estarán prestas para atender su solicitud.



**Soporte
Digital**



**Implementación
Digital**



 **Pearson**