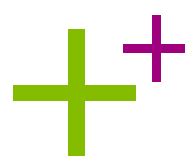


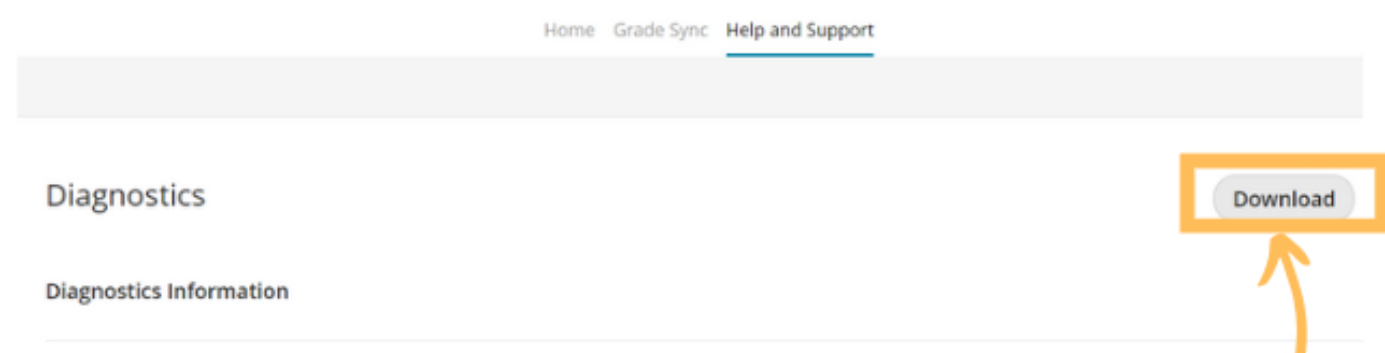
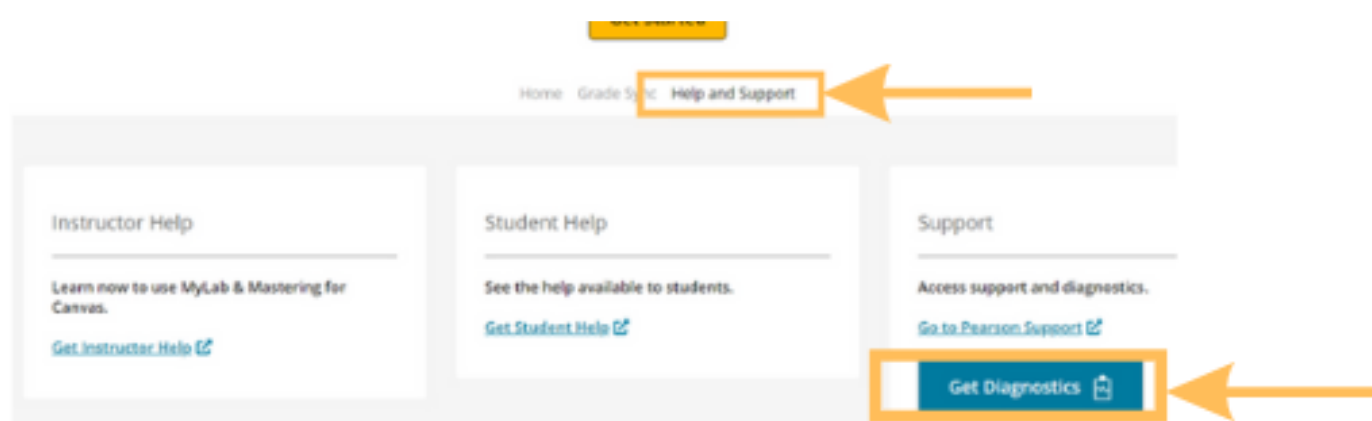
## Guía breve para desvincular cuentas



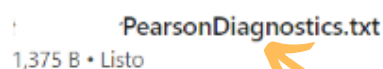
 Pearson | Higher Education

En caso que el equipo de soporte necesite revisar o hacer un diagnóstico de una cuenta enlazada con un LMS, es necesario que el usuario comparta el archivo diagnóstico que encontrará dentro de su LMS siguiendo estos pasos:

- 1 Acceda a su curso desde el LMS
- 2 Vaya a *MyLab & Mastering*
- 3 Seleccione **Help & Support**, después **Get Diagnostics**
- 4 Dé clic en el botón **Download.txt**  
Para identificar el tipo de integración, dé clic en **Launch Type**

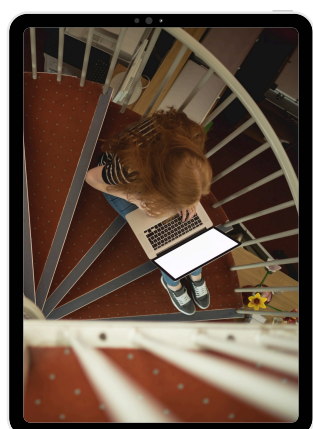


Comparta el archivo (*PearsonDiagnostics.txt*) con el equipo de Soporte Pearson para dar seguimiento a su caso. Si aún no ha contactado a soporte, por favor, escriba un correo a [hedsoporte@pearson.com](mailto:hedsoporte@pearson.com) con lo solicitado en la sección Ayuda y Soporte



## Ayuda y Soporte

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



CustomerSuccess