

## Parent Portal Frequently Asked Questions

### Q: How do I set up a Parent Portal account?

**A:** If your student is new to the district, you must pre-enroll your student at any DPS school or Enrollment Office before you can request a Parent Portal account. If you have a student actively enrolled in a DPS school you can request your Parent Portal account now. You must have an email account to create a Parent Portal account.

1. Go to <https://myportal.dpsk12.org> and click on the “Getting Started” button.
2. Complete the online form on the left-hand side of the page.

### Q: How long will it take to get your Parent Portal account?

**A:** It can take up to 7 business days, depending on the amount of requests submitted.

### Q: What can I expect once I submit the online request?

**A:** If the information on the online form matches the information in the student data system, your account will be processed.

1. You will receive an email with a link to activate your account.
2. You will receive a second email with your username and password.

*If the information submitted in the online form does not match the student data system, a Parent Portal team representative will contact you.*

### Q: Will I be asked to complete any additional steps when I first log in to my Parent Portal account?

**A:** Yes. You will be asked to complete the following three steps:

1. Select and answer three security questions.
2. Accept the End User License Agreement.
3. Allow the Portal 15 minutes to sync with the student data system.

### Q: What if I forgot my username and password?

**A:** If you have completed the account creation process, go to <https://myportal.dpsk12.org> and click on the “forgot username or forgot password” feature under the log-in boxes. If you have not completed the process, contact the Parent Portal team at [dps\\_portalteam@dpsk12.org](mailto:dps_portalteam@dpsk12.org) or call (720) 423-3163.

### Q: If I have my username and password but I am unable to log in, what can I do?

**A:** Your account has been disabled because of inactivity. Contact the Parent Portal team at [dps\\_portalteam@dpsk12.org](mailto:dps_portalteam@dpsk12.org) or (720) 423-3163.

### Q: Who can I contact if I can't log in to the Parent Portal or I am having technical difficulties?

**A:** Contact the Parent Portal team at [dps\\_portalteam@dpsk12.org](mailto:dps_portalteam@dpsk12.org) or call the Hotline at (720) 423-3163.

## Preguntas frecuentes del Portal para Padres

### P: ¿Cómo puedo abrir una cuenta en el Portal para Padres?

**R:** Si su estudiante es nuevo en el Distrito, debe preinscribirlo en cualquier escuela u oficina de inscripciones de DPS antes de solicitar una cuenta en el Portal para Padres. Si su estudiante está inscrito en una escuela de DPS, ya puede solicitar su cuenta en el Portal para Padres. Debe tener una cuenta de correo electrónico para crear una cuenta en el Portal para Padres.

1. Visite <https://myportal.dpsk12.org> y haga clic en el botón "Getting Started" (Para comenzar).
2. Complete el formulario en línea ubicado al margen izquierdo de la página.

### P: ¿Cuánto tiempo llevará obtener su cuenta en el Portal para Padres?

**R:** Puede tomar hasta 7 días hábiles, dependiendo de la cantidad de solicitudes que se reciban.

### P: ¿Qué sucede una vez que envío la solicitud en línea?

**R:** Si toda la información que aparece en el formulario en línea coincide con la información que se encuentra en el sistema de datos del estudiante, se procesará su cuenta.

1. Recibirá un correo electrónico con un enlace para activar su cuenta.
2. Una vez activada, recibirá un segundo correo electrónico, que contendrá su nombre de usuario y contraseña.

*Si la información del formulario en línea no coincide con el sistema de datos del estudiante, un representante del equipo del Portal se comunicará con usted.*

### P: ¿Tendré que seguir algún paso adicional una vez que ingrese por primera vez a mi cuenta del Portal para Padres?

**R:** Sí. Se le pedirá que siga los siguientes tres pasos:

1. Elija y responda tres preguntas de seguridad.
2. Acepte el Contrato de licencia para usuario final.
3. Deje que el Portal sincronice la información con el sistema de datos del estudiante, lo cual puede llevar 15 minutos.

### P: ¿Qué pasa si olvido mi nombre de usuario y contraseña?

**R:** Si ya ha finalizado el proceso para crear una cuenta, visite <https://myportal.dpsk12.org> y haga clic en "forgot username" (olvidé mi nombre de usuario) o "forgot password" (olvidé mi contraseña) debajo de la sección para ingresar a su cuenta. Si no ha finalizado el proceso, comuníquese con el equipo del Portal para Padres a [dps\\_portalteam@dpsk12.org](mailto:dps_portalteam@dpsk12.org) o llame al (720) 423-3163.

### P: ¿Qué debo hacer si tengo mi nombre de usuario y contraseña pero, por alguna razón, no puedo ingresar a mi cuenta?

**R:** Se ha desactivado su cuenta por inactividad. Comuníquese con el equipo del Portal para Padres a [dps\\_portalteam@dpsk12.org](mailto:dps_portalteam@dpsk12.org) o al (720) 423-3163.

### P: ¿Con quién debo comunicarme si no puedo ingresar a mi cuenta del Portal para Padres o si experimento dificultades técnicas?

**R:** Comuníquese con el equipo del Portal para Padres a [dps\\_portalteam@dpsk12.org](mailto:dps_portalteam@dpsk12.org) o llame a la línea directa al (720) 423-3163.