

POWERSCHOOL FAQ'S FOR PARENTS

PowerSchool Parent Portal FAQs

1. How do I obtain a PowerSchool Parent Portal Account?

- Parents/Legal Guardians may obtain a PowerSchool Parent Portal account by contacting the office staff at your student's school.

2. Do I need a separate Parent Portal Account for each of my children?

- No, you will have one account for all your students attending OUESD. If you need assistance with adding a sibling to your existing account, contact the office staff at your student's school or the Parent Technical Support Line listed below.

3. Are PowerSchool Parent Portal usernames and passwords case sensitive?

- Usernames are not case-sensitive on the website, however, they are case-sensitive in the mobile app.
- Passwords are case-sensitive and must be entered exactly as initially provided and once updated.

4. What if I can't recall my login information for the PowerSchool Parent Portal?

- If you are unable to retrieve your login credentials using the "Having trouble logging in?" link on the login page, please contact your Student's School Office or the Parent Technical Support Line listed below.

5. What happens if I have failed login attempts?

- You will be locked out of your PowerSchool Parent Portal account after three (3) failed attempts to log in. To regain access, you will need to contact the office staff at your student's school or the Parent Technical Support Line listed below to unlock the account.

6. When I try to log on to the Parent Portal, I get an error message stating "login has expired" or "cannot access the site." How to fix this issue?

- Try clearing the browser's cache and cookies by following these instructions:
 - [Clearing Browser Cache and Cookies](#)
- Ensure you are using the correct username and password.
- If using the Mobile app:
 - Check for software updates.
 - Try deleting and reinstalling the app.
- If these steps do not work, contact the office staff at your student's school or the Parent Technical Support Line listed below for assistance.

7. Upon accessing the login page, the password field is filled in with dots.

Why is this happening?

- You may have clicked “yes” when prompted by the browser to save your password. If you changed your password after the initial save, you will need to go to the password manager of the browser to remove or update the settings.

8. How do I add a student to my existing Parent Portal Account and what information do I need?

- Students are added within the Account Preferences Page on the Students tab. To add a student to your Parent Portal Account you will need the Student Access ID and Password.

9. How do I update my parent portal email address, username, and/or password?

- Your email address can be updated by contacting the office staff at your student’s school or within the Parent Portal from the Account Preference Page.
- You can also change your Parent Portal Username and Password at this location

PowerSchool Parent Portal Returning Student Registration FAQs

1. Do I have to answer all the questions?

- No, but some questions are marked "Required" and must be answered before you can submit your form.

2. What happens if I make a mistake?

- If you want to make a change before submitting the form, you can return to the page using the "Previous" and "Next" buttons. If you are on the Review page, select the underlined field. If you have already submitted the form, you will need to contact your student's school so they can make the changes for you.

3. I submitted an Intra-District Transfer Request but I have not been assigned to the correct school?

- Intra-District-Transfer Decision Letters will be mailed over the summer break. You may still complete your student's registration forms.

4. I've completed the form, now what?

- Once you're done entering your information, select "Submit." This will send all the information you entered to the school. If you are unable to select this button, you will need to make sure you answered all required questions and that all errors have been corrected and cleared.

5. What if I have more than one student in the district? Do I have to do this for each child?

- Yes, you will need to provide specific information for each child. We encourage you to complete and submit one form and then start another. This will allow you to "adjust" (or share) the selected family information, saving you time.

Additional PowerSchool Parent Portal Related Questions

1. Is this PowerSchool Parent Portal Secure?

- PowerSchool uses SSL encryption to secure login credentials. It is important to use strong passwords with a combination of upper & lower case letters, numbers, and special characters. It is also important to never share your password with others.

2. How do I download and use the PowerSchool Mobile App?

- Download the app from:
 - Apple App Store (for iPhones/iOS tablets)
 - Google Play Store (for Android devices)
- Use the following District code to access the app during initial installation:
 - **MNFP**
- Additional Mobile App information:
 - Usernames & Passwords are case sensitive on the mobile app, but not on the website.
 - Profile updates, adding students, cannot be made via the mobile app.

TECHNICAL SUPPORT INFORMATION:

1. Email Parent Support at: parentsupport@ouesd.k12.ca.us
2. Parent Support Phone Line: 925-625-5061 (English) or 925-625-5062 (Spanish).
3. Contact your student's school.
4. Visit our PowerSchool community help center at: <https://help.powerschool.com/> or select "Help" on any page of the form.

PREGUNTAS FRECUENTES DE POWERSCHOOL PARA PADRES

Preguntas Frecuentes del Portal para Padres de PowerSchool

1. ¿Cómo puedo obtener una cuenta en el Portal para Padres de PowerSchool?

- Los padres o tutores legales pueden obtener una cuenta en el Portal para Padres de PowerSchool poniéndose en contacto con el personal administrativo de la escuela de su hijo/a.

2. ¿Necesito una cuenta independiente de Portal para Padres para cada uno de mis hijos?

- No, tendrá una sola cuenta para todos sus estudiantes que asisten a OUESD. Si necesita asistencia para agregar a un hermano/a a su cuenta existente, puede comunicarse con el personal administrativo de la escuela de su hijo/a o la línea de Apoyo Técnico para Padres indicada a continuación.

3. ¿Los nombres de usuario y las contraseñas del Portal para Padres de PowerSchool distinguen entre mayúsculas y minúsculas?

- Los nombres de usuario no distinguen mayúsculas y minúsculas en el sitio web; sin embargo, la aplicación móvil sí distingue entre mayúsculas y minúsculas.
- Contraseñas sí distinguen entre mayúsculas y minúsculas y deben ser ingresadas exactamente como inicialmente proporcionadas y una vez actualizadas.

4. ¿Qué ocurre si no recuerdo mis datos de acceso al Portal para Padres de PowerSchool?

- Si no puede recuperar sus credenciales de inicio de sesión mediante el enlace "¿Tiene problemas para iniciar sesión?" en la página de inicio de sesión, póngase en contacto con la secretaria de la escuela de su hijo/a o con la línea de asistencia técnica para padres indicada a continuación.

5. ¿Qué ocurre si he tenido intentos de inicio de sesión fallidos?

- Su cuenta de Portal para Padres de PowerSchool se bloqueará después de tres (3) intentos fallidos de inicio de sesión. Para recuperar el acceso, deberá ponerse en contacto con el personal de la escuela de su hijo/a o con la Línea de Apoyo Técnico para Padres indicada a continuación para desbloquear la cuenta.

6. Cuando intento iniciar sesión en el Portal para Padres, recibo un mensaje de error que indica "la sesión ha caducado" o "no se puede acceder al sitio".

¿Cómo puedo solucionar este problema?

- Intentar limpiar el navegador cache y galletas por siguiente estas instrucciones:
 - [Claro Navegador Cache y galletas](#)
- Asegúrate de usar el nombre de usuario y la contraseña correctos.
- Si está usando la aplicación móvil:
 - Fíjese si hay actualizaciones para su software.
 - Intente eliminar y reinstalar la aplicación.

- Si después de estos pasos no funciona, contacte al personal de la oficina de su estudiante. Para obtener ayuda, comuníquese con la escuela o con la Línea de Apoyo Técnico para Padres indicada a continuación.
- 7. Al acceder a la página de inicio de sesión, el campo de contraseña aparece relleno de puntos. ¿Por qué sucede esto?**
 - Es posible que haya hecho clic en «Sí» cuando el navegador le solicitó que guardara su contraseña. Si cambió su contraseña después de guardarla inicialmente, deberá dirigirse al gestor de contraseñas del navegador para eliminarla o actualizarla.
 - 8. ¿Cómo puedo añadir a un estudiante a mi cuenta existente en el Portal para Padres y qué información necesito?**
 - Los estudiantes se agregan en la página de Preferencias de la cuenta, en la pestaña Estudiantes. Para agregar a un estudiante a su cuenta del Portal para Padres, necesitará el ID de acceso y la contraseña del estudiante.
 - 9. ¿Cómo actualizo mi dirección de correo electrónico, mi nombre de usuario y/o mi contraseña en el portal para padres?**
 - Puede actualizar su dirección de correo electrónico poniéndose en contacto con el personal de la escuela de su hijo/a o a través del Portal para Padres, en la página de Preferencias de la Cuenta.
 - También puede cambiar su nombre de usuario y contraseña del Portal para Padres en esta ubicación.

Preguntas frecuentes sobre el Portal para Padres de PowerSchool y la inscripción de estudiantes que regresan

- 1. ¿Tengo que responder a todas las preguntas?**
 - No, pero algunas preguntas están marcadas como "Obligatorio" y deben responderse antes de poder enviar el formulario.
- 2. ¿Qué ocurre si cometo un error?**
 - Si desea realizar algún cambio antes de enviar el formulario, puede regresar a la página anterior usando los botones "Anterior" y "Siguiente". Si se encuentra en la página de Revisión, seleccione el campo subrayado. Si ya envió el formulario, deberá comunicarse con la escuela de su hijo/a para que realice los cambios.
- 3. Presenté una solicitud de transferencia dentro del distrito, pero no me han asignado a la escuela correcta.**
 - Las cartas de decisión sobre traslados dentro del distrito se enviarán por correo durante las vacaciones de verano. Aún puede completar los formularios de inscripción de su hijo/a.
- 4. Ya he completado el formulario, ¿y ahora qué?**
 - Una vez que haya ingresado su información, seleccione "Enviar". Esto enviará toda la información a la escuela. Si no puede seleccionar este botón, asegúrese de haber respondido todas las preguntas obligatorias y de que no haya cometido ningún error.

5. ¿Qué sucede si tengo más de un estudiante en el distrito? ¿Tengo que hacer esto para cada niño?

- Sí, deberá proporcionar información específica para cada niño/a. Le recomendamos completar y enviar un formulario y luego comenzar otro. Esto le permitirá modificar (o compartir) la información familiar seleccionada, ahorrándole tiempo.

Preguntas adicionales relacionadas con el Portal para Padres de PowerSchool

1. ¿Es seguro el portal para padres de PowerSchool?

- PowerSchool utiliza cifrado SSL para proteger las credenciales de inicio de sesión. Es importante utilizar contraseñas seguras con una combinación de letras en minúsculas, números y caracteres especiales. También es importante no compartir nunca su contraseña con nadie.

2. ¿Cómo descargo y uso la aplicación móvil de PowerSchool?

- Descargue la aplicación de:
 - Apple App Store (para iPhones/tabletas)
 - Google Play Store (para dispositivos de Android)
- Usar el siguiente código de distrito para acceder a la aplicación durante la instalación inicial :
 - **MNFP**
- Información adicional para la aplicación móvil:
 - Los nombres de usuario y las contraseñas son sensibles en la aplicación móvil, pero no en el sitio web.
 - Las actualizaciones de perfil, como agregar estudiantes, no pueden realizarse a través de la aplicación móvil.

INFORMACIÓN DEL APOYO TÉCNICO:

1. Para obtener ayuda para padres, envíe un correo electrónico a: parentsupport@uesd.k12.ca.us
2. Línea telefónica de apoyo para padres: 925-625-5061 (inglés) o 925-625-5062 (español).
3. Comuníquese con la escuela de su hijo/a.
4. Visite nuestro centro de ayuda de la comunidad PowerSchool en: <https://help.powerschool.com/> o seleccione "Ayuda" en cualquier página del formulario.