



GUÍA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA LA FAMILIA

Comience en la parte superior y vaya siguiendo los pasos a menos que su experiencia le lleve a una indicación para saltar a un paso diferente.

COMIENZE AQUÍ

1 Si no sabe su nombre de usuario y la contraseña de padre o madre de las Escuelas de Jeffco, deberá ir al [Administrador de cuenta personal](#). Consulte el [artículo de JeffcoHelp para saber cómo utilizar el Administrado de cuenta personal para este proceso](#).

Cuando introduzca su dirección de correo electrónico, recibirá un correo electrónico con todos los nombres de usuario asociados a esta dirección. Deberá elegir uno de ellos y, a continuación [seguir el proceso para restablecer la contraseña de ese nombre de usuario](#).

Una vez que haya completado este paso, vaya al **PASO 2**.



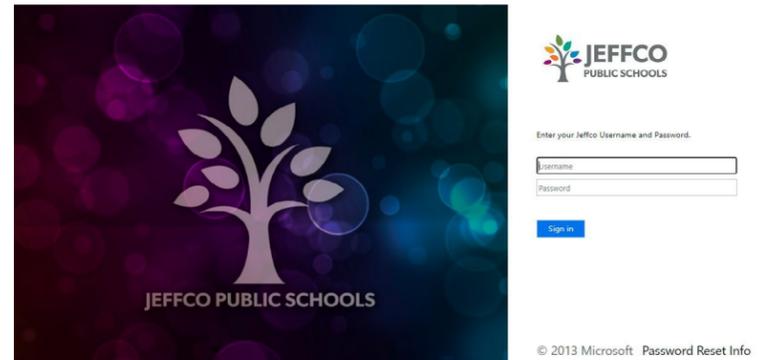
2 Vuelva a [EnrollJeffco](#), borre su historial/caché e introduzca su dirección de correo electrónico de nuevo.

Si aparece un mensaje de error al introducir su dirección de correo electrónico, vaya al **PASO 5**.



3 En esta página, introduzca su nombre de usuario y contraseña de la cuenta de padre de las Escuelas de Jeffco.

Si no sabe su nombre de usuario y la contraseña de padre o madre de las Escuelas de Jeffco, vuelva **AL PASO 1**.



4 ¿Ha iniciado sesión y puede ver a todos sus hijos actuales en la lista? ¡Qué bueno! Complete el proceso de matrícula siguiendo las indicaciones del sistema EnrollJeffco.

4a ¿Entra pero no ve a todos sus hijos? Si tiene un hijo/a **NUEVO** en las Escuelas de Jeffco, tiene que agregarlos. Si intenta agregar a un estudiante, pero ve un error de estudiante, [revise estas instrucciones](#). (Aviso: Si su hijo/a recibió servicios de Child Find, habrá un registro existente para él o ella).

Si no ve a un estudiante actual de las Escuelas de Jeffco, vaya al **PASO 6**.

5 Si el mensaje dice "nuestros registros indican que usted puede existir como padre, madre o tutor/a legal en las Escuelas de Jeffco", [siga estas instrucciones](#) para terminar de configurar su cuenta. Si esto no funciona, vaya al **PASO 6**.



5a Si el mensaje dice "WHOOOPS! ¡Oh, oh! Ha encontrado un error de inicio de sesión". Debe borrar la memoria caché o intentar con otro navegador o dispositivo y volver a iniciar en el **PASO 2**. Si ya lo ha intentado, vaya al **PASO 6**.



6 Si ha llegado al PASO 6, tendrá que llamar a su escuela para obtener apoyo. Hay un problema con su cuenta que sólo puede ser resuelto por un administrador/a de la cuenta.

