



## F1 Guía de Servicio al Cliente

Cuando USCIS recibe su solicitud o petición, su caso se tramita por tipo de solicitud según la fecha recibida para ser justos con todos nuestros clientes. Si usted desea averiguar sobre su caso después de presentar la solicitud, USCIS ofrece una variedad de servicios para que usted pueda consultar cómo prosigue su solicitud o petición.

## Preguntas Acerca del Estatus de su Caso

**Primero averigüe sobre el *Estatus de su Caso* vía Internet en: [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov)**

- **Preguntas vía Internet:** Cuando el Centro de Servicios de USCIS o en Centro Nacional de Beneficios reciben su solicitud, le enviamos por correo un aviso de recibo. El recibo incluirá toda la información importante que usted necesita acerca de su caso. Con su número de recibo, usted puede averiguar sobre el estatus de su caso vía Internet y también puede inscribirse en nuestro sitio Web para recibir actualizaciones automáticas mientras procesamos su caso.
- **Tiempo de Tramitación:** Las solicitudes se tramitan según la categoría de preferencia de la visa en el orden en el que se reciben. El tiempo promedio de tramitación para todas las solicitudes está anunciado en nuestro sitio Web. Los tiempos de tramitación son una estimación de cuánto demorará tramitar su caso de principio a fin. Cada caso es diferente; así que algunos casos pueden tardar más que otros. Si usted utiliza su número de recibo para averiguar el estatus de su caso y el progreso del trámite, por favor tenga en cuenta que sólo estudiaremos su caso si éste está tardando más de los tiempos normales de tramitación. Los tiempos de tramitación se actualizan mensualmente, y usted puede obtenerlos en nuestro sitio Web [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov).

**Averigüe sobre su caso llamando al *Servicio al Cliente* al 1-800-375-5283**

Si usted no puede encontrar información acerca de su caso en nuestro sitio Web, por favor llame al Servicio al Cliente.

# Información General

**¿Cómo puedo... saber qué servicios están disponibles después que presente mi solicitud?**



U.S. Citizenship  
and Immigration  
Services

M-620s (Agosto de 2008) N

Recomendamos que tenga a mano su número de recibo o "A number" (número A) para que podamos estudiar su caso. Si el Servicio al Cliente no puede encontrar información actual sobre su caso, le enviará un mensaje electrónico a la oficina local que lleva su caso. Usted debería recibir de la oficina local una respuesta a su pregunta en un plazo de 30 días.

### Pida una cita a través de *InfoPass*

Si el Servicio al Cliente no puede ayudarle con la información que usted necesita sobre una solicitud pendiente, o si usted tiene un asunto urgente tal como una emergencia personal, puede hacer una cita de InfoPass en su oficina local para preguntar sobre su caso. Para concertar una cita de InfoPass, visite nuestro sitio Web [www.infopass.uscis.gov](http://www.infopass.uscis.gov). Usted necesitará tener acceso a una computadora conectada al Internet, y con Internet Explorer versión 4.0 o más actual, Netscape versión 4.0 o más actual, u otro buscador similar.

### Visite nuestro sitio Web [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov) para:

- Cambiar su dirección si usted se muda y tiene una solicitud pendiente;
- Presentar el **Formulario AR-11**, *Cambio de Dirección*, o el Formulario AR-11SR, *Cambio de Dirección con Inscripción Especial*, que usted puede llenar vía Internet;
- Obtener formularios de inmigración e instrucciones para enviarlos por correo;
- Comprobar el estatus de una solicitud o petición pendiente;
- Enterarse acerca de tiempos actuales de tramitación para las diferentes solicitudes/peticiones;
- Obtener información acerca de tramitaciones aceleradas o Premium;
- Leer acerca de las guías para el cliente "Cómo...hago para";
- Leer acerca de la Guía para la Naturalización y acerca de información sobre los exámenes de naturalización;
- Obtener información acerca de las leyes y normas de inmigración;
- Encontrar información general sobre inmigración.

**Llame al Servicio al Cliente al 1-800-375-5283...(Servicio al Cliente TDD 1-800-767-1833 para las personas con impedimentos auditivos o del habla)**

- Si usted no puede presentarse a una cita ya programada;
- Para cambiar su dirección cuando tiene una solicitud pendiente y usted no puede hacerlo vía Internet en nuestro sitio Web **www.uscis.gov**;
- Para conseguir ayuda para completar el **Formulario AR-11, Cambio de Dirección**, o el **Formulario AR-11SR, Cambio de Dirección con Inscripción Especial**;
- Si usted presentó el **Formulario I-130, Solicitud de un Pariente Extranjero**, siendo residente permanente, y después se hizo ciudadano de los Estados Unidos;
- Si usted envió por correo una solicitud o petición hace más de 30 días a un Centro de Servicios o a un Centro Nacional de Beneficios, y no ha recibido un aviso de recibo por correo;
- Si usted encuentra un error en el último aviso, documento, o certificado que se le envió últimamente;
- Para obtener formularios de inmigración, si no tiene acceso a una computadora e impresora;
- Si han pasado más de 30 días desde que recibió su Aviso de Bienvenida tras hacerse residente permanente, y aún no ha recibido su Tarjeta de Residente Permanente;
- Si han pasado más de **75 días** desde que presentó el **Formulario I-765, Solicitud de Autorización de Empleo**, y no hay avisos públicos del USCIS (publicados en la página web del USCIS) que afectan su tipo de caso;
- Si el Estatus Sobre su Caso vía Internet muestra que aprobamos o denegamos su caso hace más de 14 días, y usted aun no ha recibido su aviso de aprobación o denegación;
- Si usted tiene pendiente el **Formulario I-129, Solicitud de un Trabajador No-Inmigrante**, y necesita cambiar los nombres de las personas en la solicitud o el puerto de entrada donde solicitarán su visa;
- Si usted quiere solicitar que los documentos originales que presentó con su caso le sean devueltos.

**Algunas Cosas que Debe Recordar**

- **Lo que necesita cuando llama**-El seguimiento de información sobre casos individuales sólo está disponible para los clientes cuyos casos tienen un **número de recibo**. Manejamos otros casos basándonos en su número de cuenta, utilizando un "A-number" (que empieza con la letra "A", seguida de un número compuesto de ocho o nueve dígitos). Para estos casos, usted puede comprobar el tiempo de tramitación para su **tipo** de caso, pero no para su caso individual.
- **Si usted desea pagar para una tramitación acelerada**-El Servicio de Tramitación Acelerada (Premium) procesa más rápidamente ciertas peticiones y solicitudes basadas en empleo. Específicamente, USCIS puede tramitar su caso en 15 días si usted desea utilizar este servicio o USCIS le devolverá su tarifa de tramitación acelerada y su caso seguirá procesándose más rápido. Sabemos que las circunstancias pueden cambiar; así que este programa está disponible aun después de presentar la solicitud. Para más información acerca de qué formularios son elegibles para tramitación acelerada, visite nuestro sitio Web **www.uscis.gov** o llame al Servicio al Cliente.

• **Circunstancias excepcionales para tramitación agilizada**-Reconocemos que algunas circunstancias excepcionales pueden requerir la tramitación especial de un caso. Todas las peticiones para tramitación agilizada se revisan caso por caso y, cuando las circunstancias lo justifican, son aprobadas a discreción del Director de USCIS. Los criterios son los siguientes:

- Pérdidas financieras graves por parte de la compañía o individuo;
- Situación emergente extrema
- Situación humanitaria;
- Estatus sin fin de lucro de la organización solicitante que fomenta los intereses culturales y sociales de los Estados Unidos;
- Situación de Interés Nacional del Departamento de Defensa (Nota: La petición debe venir de un oficial de una entidad del Gobierno declarando que la tardanza es en detrimento de nuestro Gobierno.);
- Pérdida potencial de beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés);
- Un error por parte de USCIS;
- Un interés convincente de USCIS.  
Si su caso se encuentra en una oficina local cuando usted necesite hacer una solicitud de emergencia, por favor vaya en persona a hacer esa petición. Asegúrese de llevar con usted todos los documentos que respalden su solicitud.

Si su caso se encuentra en uno de nuestros Centros de Servicios o Centros Nacionales de Beneficios, por favor llame al Servicio Al Cliente al **1-800-375-5283** para recibir instrucciones acerca de dónde y cómo enviar su solicitud.

• Manténganos informados sobre cambios de dirección-Por favor recuerde que a menos que sea un ciudadano de los Estados Unidos, debe notificarnos de cualquier cambio de dirección. Utilice el Formulario AR-11, Cambio de Dirección, o el Formulario AR-11SR, Cambio de Dirección con Inscripción Especial. Este es aparte de actualizar su dirección para su solicitud o petición. Visite nuestro sitio Web **www.uscis.gov** para actualizar su dirección postal o para obtener información individual, o llame al Servicio al Cliente para asistencia.

**Información importante**

Formularios importantes a los que se hace referencia en esta guía	Formulario #
Solicitud de un Pariente Extranjero	I-130
Solicitud de un Trabajador No-Inmigrante	I-129
Solicitud de Autorización de Empleo	I-765
Formulario de Cambio de Dirección	AR-11
Formulario de Cambio de Dirección con Inscripción Especial	AR-11SR

**USCIS**

- **En Internet en la página: [www.uscis.gov](http://www.uscis.gov)**

Para obtener más copias de esta guía, o información sobre otros servicios de ciudadanía e inmigración, tenga la bondad de visitar nuestro sitio de Internet. Usted también puede descargar formularios, enviar algunas solicitudes vía Internet, revisar el estatus de una solicitud y mucho más. ¡Es la mejor forma de empezar!

Si usted no tiene acceso a Internet en su casa ni en su trabajo, vaya a la biblioteca de su zona. Si no puede encontrar lo que necesita, sírvase llamar al Servicio al Cliente.

- **Servicio al Cliente 1-800-375-5283**
- Servicio al Consumidor TDD para las personas que tengan discapacidades auditivas: 1-800-767-1833

**Otros servicios del gobierno de los Estados Unidos—Haga clic o llame**

Información General	<a href="http://www.usa.gov">www.usa.gov</a>	1-800-333-4636
Nuevo inmigrante	<a href="http://www.welcometoUSA.gov">www.welcometoUSA.gov</a>	
Departamento de Estado de los Estados Unidos	<a href="http://www.state.gov">www.state.gov</a>	1-202-647-6575
National Center for Health Statistics	<a href="http://www.cdc.gov">www.cdc.gov</a>	1-800-311-3435

**Exención de responsabilidad:** Esta guía ofrece información básica para ayudarlo a familiarizarse en términos generales con nuestras reglas y procedimientos. Si desea obtener más información, o datos sobre las leyes y regulaciones, tenga la bondad de visitar nuestro sitio de Internet. Las leyes de inmigración pueden ser complejas y es imposible describir todos los aspectos de cada uno de los procesos. Se le aconseja que recurra a un abogado debidamente certificado o a una agencia sin fines de lucro acreditada por la Junta de Apelaciones de Inmigración para que lo represente.