

## Tener dificultades técnicas con el Sistema Electrónico de Inmigración (ELIS)

### GENERALIDADES

El USCIS ELIS nos permitirá trasladar los servicios de inmigración desde un modelo basado en papel, a un entorno electrónico seguro. El USCIS ELIS es un sistema amigable para el usuario, creado para agilizar el proceso de solicitud para beneficios de inmigración. También proporcionará al cliente un servicio de atención más preciso y seguro y le permitirá al USCIS procesar los casos con mayor coherencia y seguridad.

### ¿Tiene dificultad técnica con el Sistema Electrónico de Inmigración (ELIS)?

El USCIS estableció un servicio de asistencia técnica para abordar cuestiones referidas específicamente al sistema USCIS ELIS. Ni el servicio de asistencia técnica ni yo podemos ayudarlo con los problemas técnicos causados por su computadora, su navegador o su proveedor de Internet. Debe ponerse en contacto con la parte apropiada para cualquier tipo de asistencia que pueda necesitar.

Si usted tiene dificultades técnicas con el sistema ELIS, por favor lea las preguntas frecuentes más abajo. Si las preguntas frecuentes no ayudan con el problema que tienes, por favor llame a nuestro número gratis al 1-800-375-5283 para más ayuda.

### ¿Qué información está buscando? (ELIJA UNA A CONTINUACIÓN)

- [Mi identificación de usuario y/o contraseña no funcionan. ¿Se puede restaurar mi cuenta de usuario de ELIS?](#)
- [¿El ELIS es accesible para los solicitantes con discapacidad que utilizan lectores u otros dispositivos de asistencia?](#)
- [¿Qué navegador puedo utilizar?](#)
- [¿Necesito una dirección de correo electrónico para utilizar el ELIS? ¿Puedo cambiar mi dirección de correo electrónico posteriormente?](#)
- [Consejos para el uso del Sistema ELIS](#)

[Regresar a](#)

[Listo para presentar](#)

**Mi identificación de usuario y/o contraseña no funcionan. ¿Se puede restaurar mi cuenta de usuario de ELIS?**

Hay una opción en ELIS que puede seleccionar si no puede recordar su contraseña de ELIS. Se le realizará una pregunta de seguridad para responder. Si responde correctamente, se le permitirá restablecer su contraseña. Por razones de seguridad, USCIS no puede restaurar su cuenta de usuario de ELIS. Si no pudo contestar cualquiera de las preguntas de seguridad, lo transferiremos a un representante quien le ayudará con el reinicio de las preguntas de seguridad.

**Nota:** Si usted no puede tener acceso a su cuenta de ELIS, por favor llame al número gratis al 1-800-375-5283 para más ayuda.

**¿El ELIS es accesible para los solicitantes con discapacidad que utilizan lectores u otros dispositivos de asistencia?**

Algunas de las principales características del USCIS ELIS no estarán disponibles para los solicitantes con discapacidad quienes utilizan lectores u otros dispositivos de asistencia. Hasta que este problema se resuelva, le recomendamos que los solicitantes con discapacidad que utilizan lectores u otros dispositivos de asistencia presenten su solicitud I-539 mediante los procesos actuales, incluido nuestro proceso original de presentación electrónica o a través de la presentación de una solicitud en papel.

**¿Qué navegador puedo usar?**

Los navegadores Safari 5.14 y Google Chrome actualmente no son compatibles con el USCIS ELIS. Recomendamos el uso de Internet Explorer hasta que esos navegadores sean compatibles.

**¿Necesito una dirección de correo electrónico para utilizar el ELIS? ¿Puedo cambiar mi dirección de correo electrónico posteriormente?**

El USCIS ELIS requerirá una dirección de correo electrónico para establecer una cuenta. La entrada de esta dirección de correo electrónico es sensible a las mayúsculas. La dirección de correo electrónico establecida en el proceso de configuración no puede ser cambiada, hasta que haya sido presentado un beneficio. Asegúrese de utilizar una dirección de correo electrónico a la cual no perderá el acceso.

**Consejos para el uso del Sistema ELIS**

**Guarde el Documento** - Guarde sus entradas con frecuencia; Haga clic en el botón guardar entre páginas.

**Alerta de final de tiempo de espera** - El USCIS ELIS mostrará un "Time Out Alert" ("Alerta de final de tiempo de espera") después de 5 minutos de inactividad. Si el USCIS ELIS supera el tiempo de espera, puede perder las entradas no guardadas.

**Caracteres especiales** - No utilice un punto cuando ingrese datos, pues causará la visualización de un error en el formato de datos inadecuados para el campo de entrada.

**Mostrar PDF.** - En ocasiones, el PDF mostrado puede ser una pantalla gris; presione la tecla F5 para mostrar el PDF cuando se encuentre con una pantalla gris.

**Sistema de retardo o intervalo** - El procesamiento de algunos archivos de gran tamaño puede causar un retraso en la disponibilidad de la siguiente pantalla.

**Uso de los espacios en los campos de dirección** - No ingresar espacios en el campo de Código postal o en el No. de Apt./Suite.