



Tipos de Casos en los que el CIS Ombudsman Puede y No Puede Ayudar

La Oficina del Defensor del Pueblo del Servicio de Ciudadanía e Inmigración (CIS Ombudsman) ayuda a personas y empleadores a resolver las dificultades que experimentan con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos (USCIS). Esta hoja explica los tipos de casos en los que podemos y no podemos ayudar.

Solo aceptamos solicitudes de asistencia en inglés. Su Formulario DHS 7001, *Solicitud para Asistencia de Casos*, debe completarse en inglés. Cualquier documentación de respaldo en otro idioma debe incluir su traducción al inglés.

Información clave

- Es importante **conocer los tipos de casos en los que podemos y no podemos ayudar** para que usted pueda resolver mejor el problema que está experimentando.
- Somos una **oficina independiente** y **no somos parte de USCIS**.
- Somos una **oficina de último recurso**. Antes de solicitarnos ayuda, debe haberse [contactado con USCIS](#) en los últimos 90 días y haberle dado a la agencia al menos 60 días para intentar resolver su problema. Consulte nuestra página de [Preguntas Frecuentes \(en inglés\)](#) para obtener más información y excepciones.
- Para obtener la información más actualizada, visite nuestra página [Cómo Enviar Una Solicitud de Asistencia de Caso \(en inglés\)](#) y consulte nuestras [Alertas de Asistencia de Casos \(en inglés\)](#) para conocer las actualizaciones recientes que pueden afectarlo si desea solicitar asistencia con un caso.

Tipos de casos en los que podemos ayudar

Si una demora en el procesamiento de USCIS es su único problema y USCIS no ha aprobado una solicitud de procesamiento expedito, podemos ayudarlo con este tipo de solicitud de asistencia *solo si*:

- Usted envió una consulta de caso a USCIS a través de una de sus [herramientas de servicio al cliente](#) en los últimos 90 días y le ha dado a la agencia al menos 60 días para responder, y
- La fecha de consulta de su caso (que puede ser diferente de los [tiempos de procesamiento](#) que USCIS publica en su sitio web) ya ha pasado.

Estos son algunos de los tipos de problemas más comunes con los que podemos ayudarlo si no ha podido resolver el problema con USCIS.

- ✓ **Notificaciones o decisiones de USCIS no entregadas**
Como avisos de recibo, solicitudes de evidencia, avisos de cita o avisos de denegación donde los sistemas de USCIS indican que emitió uno, o instancias donde el Servicio Postal de EE. UU. devolvió una tarjeta o documento a USCIS por no poder ser entregado.
- ✓ **Sobrepasar la edad de elegibilidad**
Ciertos casos en los que el beneficiario puede haber “sobrepasado la edad” y no ser elegible para el beneficio de inmigración solicitado. Consulte la página de la [Ley de Protección del Estatus del Menor \(CSPA\)](#) de USCIS para obtener información adicional.

- ✓ **Personal militar de EE. UU.**
Algunos casos que involucran a personal militar estadounidense y sus familias.
- ✓ **Rechazos indebidos**
Solicitudes y peticiones que fueron rechazadas indebidamente por USCIS debido a claros errores de hecho o una mala aplicación obvia de la ley pertinente.
- ✓ **Errores tipográficos**
[Errores tipográficos](#) (como el nombre o la fecha de nacimiento incorrectos) en documentos de inmigración, como Tarjetas Verdes o documentos de autorización de empleo.
- ✓ **Emergencia o dificultad**
Ciertos casos que involucran una emergencia o una dificultad que caen dentro de los [criterios de procesamiento expedito de USCIS](#).
- ✓ **Tramites acelerados**
Solicitudes de procesamiento expedito aprobadas por USCIS hace más de 2 meses.
- ✓ **Transferencias al Departamento de Estado**
Retrasos en el envío de peticiones aprobadas al Departamento de Estado.
- ✓ **Formulario I-134A (solo tres tipos de problemas)**
Podemos ayudar solo con estos tres problemas para el Formulario I-134A de procesos de permiso de permanencia temporal para Unidos por Ucrania (U4U) y Cubanos, Haitianos, Nicaragüenses, y Venezolanos (CHNV). Consulta nuestra [alerta de asistencia en casos \(en inglés\)](#) para obtener más información.
 - Corregir ciertos errores tipográficos (como una dirección de correo electrónico o un nombre) en su Formulario I-134A pendiente antes de que la Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos (CBP) emita la autorización de viaje;
 - Asistencia para cuando algunos miembros de la familia hayan recibido su autorización de viaje, pero otros miembros de la familia todavía la están esperando; o
 - Obtener una copia del aviso de confirmación emitido previamente que se envió por correo electrónico al beneficiario para que pueda configurar su cuenta de USCIS en línea.

Tipos de casos en los que no podemos ayudar

Con pocas excepciones, **no podemos** ayudar si:

- ✗ **Es antes de la fecha de consulta de su caso**
Puede encontrar la fecha de consulta de su caso en la página [Verifique Los Tiempos de Procesamiento de Casos](#) de USCIS en la sección “¿Cuándo puedo preguntar sobre mi caso?” después de elegir la categoría de su formulario y la sede de USCIS.
 - Las dos excepciones (casos en los que podemos ayudar) son:
 - Si existe un requisito de tiempo de procesamiento reglamentario o estatutario (como el Formulario I-360, *Petición para Amerasiático, Viudo(a) o Inmigrante Especial*, para menores inmigrantes especiales; Formulario N-400, *Solicitud de Naturalización*; y Formulario I-129, *Petición para Trabajador No Inmigrante*, para peticiones L-1) o
 - USCIS aprobó su solicitud de procesamiento expedito hace más de 60 días.
- ✗ **No hay tiempos de procesamiento publicados y no ha esperado 6 meses**
No podemos ayudarlo si no hay un tiempo de procesamiento publicado para el tipo de formulario y han pasado menos de 6 meses desde que presentó su formulario ante USCIS y envió una consulta de caso a USCIS.

✘ **Está preguntando sobre demoras del Formulario I-134A, procesamiento expedito o revocación de decisión**

No podemos ayudarlo si su inquietud está relacionada con una demora en el procesamiento del Formulario I-134A o una solicitud de procesamiento expedito, o si desea revocar (u obtener una explicación de) una decisión de no confirmar o autorizar el viaje. USCIS no acepta solicitudes de procesamiento expedito y no proporciona explicaciones para estas decisiones.

✘ **Su solicitud de procesamiento expedito fue rechazada**

No podemos ayudarlo si USCIS rechazó recientemente su [solicitud de procesamiento expedito](#).

✘ **Usted precisa asesoramiento legal**

No podemos ofrecerle asesoramiento legal.

✘ **Quiere ayuda con problemas que no involucran a USCIS**

Sólo tenemos la autoridad para trabajar en asuntos que involucran a USCIS.

✘ **Un representante del Congreso está consultando por usted en este momento**

No podemos ayudarlo si han pasado menos de 45 días calendario desde que su representante del Congreso realizó una consulta a USCIS.

Tampoco podemos:

- ✘ Reemplazar el **proceso formal de apelación o moción o cambiar la fecha límite para presentar una apelación.**
- ✘ **Comunicarse con cualquier persona que no sea el solicitante del beneficio** (la persona que firmó el formulario enviado a USCIS) o el abogado sin el consentimiento por escrito del solicitante del beneficio.
 - Si está solicitando o solicitó el estatus T, U, VAWA o de refugiado y no tiene un abogado o representante acreditado, su dirección debe coincidir con la dirección en los sistemas de USCIS. Solo podemos comunicarnos con usted a través del correo postal de EE. UU. para cumplir con la ley y mantener su caso confidencial.
- ✘ **Obligar al USCIS a tomar acción** sobre una solicitud, petición o pedido pendiente.
- ✘ Corregir acciones resultantes de la **información errónea proporcionada por terceros**, como representantes legales o funcionarios escolares designados (DSOs).

¡Recuerde! Nuestra oficina no es parte de USCIS. Presentar una solicitud de asistencia a nuestra oficina, no detiene ni retrasa el tiempo que tiene para responder a una solicitud de evidencia u otro aviso de información, apelar una decisión de USCIS o presentar una moción de reapertura o reconsideración ante USCIS. Debe presentar su solicitud antes de la fecha de vencimiento indicada en el aviso de USCIS. Si no lo hace, USCIS puede negar su caso por abandono o puede perder su derecho a apelar.