

## Contáctenos

### Razón de la consulta

Por favor seleccione el motivo de su consulta:

- [Asistí a mi entrevista y necesito información sobre el estado de mi solicitud](#)
- [Necesito información general sobre cómo solicitar una visa o dónde encontrar información](#)
- [Necesito ayuda para resolver un problema de pago de la tarifa de solicitud de visa](#)
- [Necesito ayuda para resolver un problema de entrega de documentos](#)
- [Soy un procesador grupal autorizado y necesito ayuda](#)
- [Necesito ayuda con un problema que no se menciona arriba](#)

### Estado de la aplicación

El tiempo de procesamiento de la solicitud de visa y la impresión de una visa estadounidense aprobada varían en duración para cada solicitante. Después de asistir a la entrevista de la Sección Consular de los Estados Unidos, puede rastrear el estado de su solicitud de visa en <https://ceac.state.gov/CEAC> [↗](#).

### Información general

Los agentes del centro de servicio al cliente pueden ayudarlo por teléfono, Skype o correo electrónico.

#### Para ser atendido en español:

Abierto lunes - viernes, 8:00 a 20:00, hora local.

#### Para ser atendido en inglés:

Abierto lunes - viernes, 8:00 a 20:00, hora local.

#### Números locales

Aguascalientes: [+52 449 175 3345](#)

Celaya: [+52 461 196 1037](#)

Ciudad Juárez: [+52 656 344 3003](#)

Guadalajara: [+52 334 170 8599](#)

Guadalajara: [+52 338 526 1444](#)

Hermosillo: [+52 662 312 4039](#)

Huejotzingo: [+52 222 582 1527](#)

Irapuato: [+52 462 962 2035](#)

Leon: [+52 477 299 5269](#)

Matamoros: [+52 899 171 4632](#)

Matamoros: [+52 868 206 1011](#)

Merida: [+52 999 316 7010](#)

Mexicali: [+52 686 220 6225](#)

Mexico City: [+52 554 163 8422](#)

Mexico City: [+52 558 526 3111](#)

Monterrey: [+52 814 770 2470](#)

Monterrey: [+52 818 526 2111](#)

Nogales: [+52 631 690 7217](#)

Nuevo Laredo: [+52 867 962 1787](#)

Nuevo Laredo: [+52 899 171 4633](#)

Puebla: [+52 222 582 1128](#)

Queretaro: [+52 442 388 5806](#)

Reynosa: [+52 899 171 4612](#)

Saltillo: [+52 844 230 4992](#)

San Luis Potosi: [+52 444 212 9961](#)

San Martín Texmelucan De Labastida: [+52 222 582 1178](tel:+522225821178)

Tijuana: [+52 664 231 7808](tel:+526642317808)

Toluca: [+52 722 507 3212](tel:+527225073212)

Si llama desde los Estados Unidos, marque: [+1 703 249 4628](tel:+17032494628)

Si usa Skype: [skype-mx](https://www.skype.com/mx)

Correo electrónico: [mexico\\_contactus+mx+info+es@visaops.net](mailto:mexico_contactus+mx+info+es@visaops.net)

**El centro de servicio al cliente NO PUEDE ayudarlo con lo siguiente:**

- Determinar la visa requerida para su propósito de viaje.
- Completar o ayudar a completar el formulario de solicitud de visa [DS-160](#) o el formulario [DS-260](#).
- Determinar la elegibilidad para viajar sin visa en el [Programa de Exención de Visa \(ESTA\)](#).
- Proporcionar información sobre el estado de su solicitud individual después de su entrevista. Después de asistir a la entrevista de la Sección Consular de los Estados Unidos, puede rastrear el estado de su solicitud de visa en <https://ceac.state.gov/CEAC>.

**El centro de atención al cliente PUEDE ayudarlo con lo siguiente:**

- Brindar información sobre dónde buscar información sobre visas.
- Brindar información sobre el proceso de solicitud de visa.
- Brindar información sobre cómo pagar la tarifa de solicitud de visa.
- Programar o reprogramar su cita como alternativa a hacerlo en línea.
- Proporcionar información sobre el estado de la devolución de sus documentos una vez que se le haya emitido el número de seguimiento. Tenga en cuenta que la información de estado disponible para el centro de servicio al cliente es la misma información que puede ver cuando inicia sesión en su cuenta en este sitio web.
- Ayudar con problemas técnicos relacionados con el pago de la tarifa de su visa o problemas de mensajería. Utilice la información de contacto de correo electrónico a continuación y proporcione información detallada para tales casos.

## Problemas con el pago de las cuotas de solicitud de visa

Si su solicitud está relacionada con un problema referente al pago de las cuotas de la solicitud de visa, por favor NO VUELVA A PAGARLO.

Si bien las solicitudes referentes a los pagos se agilizarán en la medida de lo posible, le informamos de que no se reembolsarán las cuotas de solicitud de visa que se paguen repetidamente. Para todos los métodos de pago distintos a los de tarjeta de débito/crédito el pago de la tasa de solicitud de visa no es válido inmediatamente. Si desea más información sobre el pago de las cuotas para solicitudes de visa, consulte la sección [Pagos de la visa](#).

Por cualquier problema relacionado con el pago de las cuotas para solicitudes de visa, escribanos a la siguiente dirección de correo electrónico:

[mexico\\_contactus+mx+mrv+es@visaops.net](mailto:mexico_contactus+mx+mrv+es@visaops.net)

Nota: para garantizar una gestión eficaz de su caso, le rogamos que describa su problema de forma clara y que aporte cualquier comprobante de pago que tenga.

## Problemas con la entrega de documentos

El tiempo de procesamiento de la solicitud de visa y de impresión de una visa aprobada varía en duración por cada solicitante individual. Después de asistir a la entrevista en la Sección Consular podrá darle seguimiento al estado de su solicitud de visa en <https://ceac.state.gov/CEAC>.

El seguimiento de la devolución de los documentos iniciará en el momento en que la Sección Consular lo pase a la empresa de mensajería. Para información adicional sobre el servicio de mensajería, consulte [Servicios de correo para la documentación de visa](#).

Por favor, verifique primero el estado de su documentación ingresando a nuestro sitio web o llamando a nuestro centro de llamadas. Si hubiera cualquier otra incidencia o duda con respecto a la devolución de su documentación, o si han transcurrido más de 5 días hábiles desde la emisión de su visa y todavía no dispone de un número de envío, mande un mensaje a la siguiente dirección de correo electrónico:

[mexico\\_contactus+mx+courier+es@visaops.net](mailto:mexico_contactus+mx+courier+es@visaops.net)

## Procesamiento de Grupo

Por favor visite [Empresas y otras organizaciones](#) para revisar los requisitos para solicitar acceso como representante de grupo.

Si usted ya ha recibido el acceso como Representante de Grupo y requiere asistencia con relación a problemas técnicos con el sitio web, pagos, o información de su cuenta (correo electrónico o contraseña) siga las indicaciones abajo mencionadas:

**Grupos H2 (trabajadores temporales agrícolas y no agrícolas)**

- Para obtener información sobre los procedimientos para solicitantes H2 o programar citas para H2, por favor envíe un correo electrónico a [Group\\_Processing\\_MEXH2@visaops.net](mailto:Group_Processing_MEXH2@visaops.net). Tenga en cuenta que responderemos a todas las consultas dentro de los **tres días hábiles siguientes** (excepto fines de semana y días festivos).
- Si usted requiere **asistencia urgente** y no puede esperar 3 días hábiles por una respuesta, por favor envíe un correo electrónico a [Group\\_Processing\\_MEXH2@visaops.net](mailto:Group_Processing_MEXH2@visaops.net) e incluya la palabra "emergencia" en el título del correo. Después de enviar el correo de emergencia usted puede llamar al teléfono [+1-571-454-0697](tel:+15714540697) y dejar un mensaje de voz. Por favor incluya el motivo de su emergencia, junto con la información de su compañía y un teléfono de contacto. Nos contactaremos con usted el día hábil siguiente.

**Para el resto de los grupos:**

Envíe un correo electrónico a [Group\\_Processing\\_MEX@visaops.net](mailto:Group_Processing_MEX@visaops.net). Tenga en cuenta que responderemos a todas las consultas dentro de los **tres días hábiles siguientes** (excepto fines de semana y días festivos).

# Otros problemas

No podemos proporcionarle actualizaciones sobre el estado de su solicitud (visa de no inmigrantes o visa de inmigrantes) ni tampoco podemos ofrecer asistencia con los formularios DS-160 o DS-260.

Por favor, tenga en cuenta lo siguiente: En esta dirección de correo electrónico no se atenderán peticiones de información general sobre visas o sobre el proceso de solicitud de estas. Para ello, visite [Cómo solicitarla / Descripción general de la visa](#).

Si tuviera problemas técnicos con este sitio web que no estén relacionados con el pago de la solicitud de la visa o con el servicio de mensajería, puede enviarnos un correo electrónico a:

[mexico\\_contactus+mx+info+es@visaops.net](mailto:mexico_contactus+mx+info+es@visaops.net)

Nota: Para garantizar una gestión eficaz de su petición, le rogamos que describa el problema de forma clara y que incluya capturas de pantalla.

Por favor, regrese a la página de inicio de nuestro sitio web para obtener toda la información sobre visas y citas.

## Visa para no inmigrantes

[Cómo solicitarla / Descripción general de la visa](#)

[Categorías de visas para no inmigrantes](#)

[Cómo renovar mi visa](#)

[Excepción de mi entrevista](#)

[Costo de la visa](#)

[Tiempos de espera para solicitar una visa](#)

[Documentación requerida](#)

[Servicio de correo](#)

[Empresas y otras organizaciones](#)

[Información de la Sección Consular](#)

[Información del CAS](#)

[Cambiar país](#)

IV

N