

# DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

2008-08-05

## PERSONAS A SU SERVICIO

*“Los compromisos contenidos en esta declaración de servicios testifican nuestra voluntad y nuestro orgullo en ofrecerles servicios de calidad día tras día”.*

El personal del Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

[www.micc.gouv.qc.ca](http://www.micc.gouv.qc.ca)

## NUESTRA MISIÓN

Promover la inmigración, seleccionar a personas inmigrantes y facilitar su integración en el seno de una sociedad abierta al pluralismo y propicia al acercamiento intercultural.

## NUESTRA VISIÓN

El Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles lidera una red de colaboradores determinados a fortalecer la contribución de la inmigración al desarrollo sostenible de Québec y sus regiones con el respeto de los valores comunes.

## NUESTROS VALORES

La ética nos sirve de guía en las acciones y servicios que les ofrecemos. Damos primacía a los valores fundamentales siguientes:

competencia, equidad, integridad, lealtad, apertura, respeto y sentido de servicio

Para servirle de la mejor forma posible, contamos, a cambio, que usted nos manifieste cortesía y actitud respetuosa.

## DECLARACIÓN DE SERVICIOS PARA USTEDES

- Aspirantes a la inmigración que han entregado una solicitud
- Candidatos seleccionados en el extranjero o ya estén en Québec
- Personas apadrinadas y garantes
- Recién llegados
- Empleadores e instituciones
- Personas en búsqueda de información sobre la misión, los programas y servicios del Ministerio

## NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS

### Inmigración

- Evaluación Preliminar de Inmigración para percatarse de las posibilidades que usted tiene de ser seleccionado por Québec en línea
- Información sobre los programas de inmigración existentes
- Sesiones de información sobre Québec en el extranjero registro en línea
- Referencia a servicios para aprendizaje del francés y de evaluación de las competencias en francés, en el extranjero
- Tramitación de una solicitud
  - para inmigración permanente
  - para inmigración temporal en línea para los estudiantes extranjeros
  - para compromiso de apadrinamiento familiar o colectivo
  - para oferta de empleo temporal
- y expedición de certificat de sélection du Québec (CSQ – Certificado de Selección) o certificat d'acceptation du Québec (CAQ – Certificado de Aceptación de Québec)

- Apoyo y asistencia a empleadores para captación en el extranjero (misiones, organización de encuentros y envíos de oferta enfocados)

### Integración de Inmigrantes

- Recibimiento y asistencia en el aeropuerto internacional Montréal-Trudeau
- Acogida en los servicios Immigration-Québec (SIQ): sesiones individuales o de grupo acerca de las primeras diligencias para la instalación en Québec
- Acompañamiento personalizado en los SIQ: ayuda para la evaluación de las necesidades relacionadas con la integración y adaptación al mercado laboral
- Sesiones temáticas de información sobre el mercado laboral en Québec
- Evaluación comparativa de los estudios efectuados fuera de Québec
- Información a los empleadores sobre los estudios cursados fuera de Québec
- Acompañamiento de un aspirante en los trámites con un colegio profesional u otro organismo regulatorio

### Aprendizaje del Francés

- Cursos de Francés de tiempo completo, tiempo parcial y especializados impartidos en instituciones educativas, organismos comunitarios y empresas
- Cursos de Francés en línea
- Banco de ejercicios gramaticales de Francés en línea
- Apoyo financiero a estudiantes (subsídios mensuales)

### Gestión de la diversidad

- Asesoramiento a empleadores para gestión de la diversidad (línea Info-empleadores, sensibilización y capacitación)

## NUESTROS COMPROMISOS

### Cortesía

- Lo identificamos por su nombre, lo recibimos con cortesía y lo escuchamos atentamente.
- Lo encaminaremos hacia la persona o el organismo que sea capaz de satisfacer su demanda, si procede.

### Acceso

- Le ofrecemos un servicio telefónico gratuito por doquiera en Québec.
- Le garantizamos un acceso fácil a nuestras oficinas y tomamos las medidas requeridas para adaptar nuestros servicios a las personas con discapacidad.
- Ponemos a su disposición, en nuestras oficinas y en la página Internet, la información que usted necesita para tomar decisiones, ejercer sus derechos y asumir responsabilidades.

### Atención

- Le ofrecemos, además del servicio de mensajería vocal, la posibilidad de hablar con un miembro de nuestro personal en caso de telefonar durante las horas de atención.
- Cumplimos con la hora de su cita.
- Damos seguimiento idóneo a cualquier comunicación que usted nos dirija.

### Sencillez

- Utilizamos un lenguaje sencillo, claro y preciso en nuestras comunicaciones verbales y escritas.

### Transparencia

- Divulgamos las reglas y pautas que enmarcan nuestras decisiones.
- Le explicamos la decisión dictada referida a su solicitud.
- Lo informamos acerca de los distintos recursos existentes en caso de que nuestra decisión le fuera desfavorable.

### Confidencialidad

- Nos cercioramos de su identidad cuando usted comunica con nosotros.
- Antes de transferir a un tercero datos personales que le incumben, nos aseguramos que usted ha facultado debidamente a esta persona.
- Garantizamos el carácter confidencial de los trámites que efectúa y las informaciones que se refieren a usted, en cumplimiento de la ley.

## Servicios que cubren sus necesidades

- Efectuamos consultas periódicas acerca de sus expectativas y satisfacción respecto de nuestros servicios.
- Nos preocupamos por mejorar nuestros servicios y por adaptar nuestras formas de actuar para responder mejor a las necesidades de usted.
- Lo tenemos informado en nuestro sitio Internet acerca de los nuevos servicios y compromisos que contraemos.

## NUESTROS PLAZOS MÁXIMOS PARA TRAMITACIÓN Y RESPUESTA

Nuestros plazos máximos para tramitación y respuesta se calculan en días hábiles y se cuentan a partir de la fecha de recepción de su solicitud.

Si la documentación de su solicitud estuviera incompleta, se lo advertiremos y suspendemos la tramitación hasta la recepción de los documentos pedidos.

Podrá ayudarnos a cumplir con esos plazos al:

- ✓ suministramos las informaciones correctas;
- ✓ transmitimos los documentos requeridos;
- ✓ advertimos de su cambio de domicilio;
- ✓ transmitimos cualquier otra información que pudiera modificar su solicitud.

## Solicitud de Información

- Por teléfono
  - ✓ 3 minutos
- Por correo electrónico y correo
  - ✓ 10 días o un acuse de recibo que precise el lapso en que le será enviada respuesta

## Inmigración

- Solicitud de inmigración permanente (trabajadores calificados y personas de negocios)
  - ✓ 30 días (acuse de recibo)
  - ✓ 90 días (decisión sobre una solicitud a la que se tiene la intención de rechazar, tras recepción de los documentos pedidos)
- Solicitud de estancia temporal en Québec (estudiantes extranjeros)
  - ✓ 20 días
- Solicitud de compromiso para apadrinamiento
  - Familiar*
    - ✓ 20 días (sin evaluación financiera)
    - ✓ 40 días (con evaluación financiera)
  - Colectivo*
    - ✓ 9 días (con acuerdo-marco)
    - ✓ 18 días (sin acuerdo-marco)
- Validación de una oferta de empleo temporal
  - ✓ 15 días

## Integración de Inmigrantes

- Primera entrevista de acogida en Québec
  - ✓ 5 días
- Sesión de información temática sobre el mercado laboral de Québec
  - ✓ 10 días
- Evaluación comparativa de los estudios efectuados fuera de Québec
  - ✓ 45 días
- Acompañamiento en los trámites con un colegio profesional u otro organismo regulatorio
  - ✓ 20 días (1ª entrevista)

## Aprendizaje del Francés

- Cursos de Francés de tiempo completo
  - ✓ 20 días (notificación de aceptación)
  - ✓ 65 días (inicio de los cursos a partir de la fecha de aceptación)

## SUS COMENTARIOS NOS SON VALIOSOS

Si desea hacer **comentarios**, **sugerencias** o formular una **queja**, no dude en comunicarse con nosotros.

☎ 514 873-3533 ó 1 800 771-0464  
☎ 514 873-6399 fax  
@ qualite@micc.gouv.qc.ca

**Bureau de l'amélioration de la qualité**  
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles  
360, rue McGill, rez-de-chaussée  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Plazo de atención de una queja  
✓ 10 días

## PARA CONTACTARNOS

### Solicitud de Información

☎ 514 864-9191 para la región de Montréal  
☎ 1 877 864-9191 desde cualquier otra parte de Québec  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca

📞 **Aparato de Telecomunicación para Sordos (ATS/TDD)**  
514 864-8158 para la región de Montréal  
1 866 227-5968 desde cualquier otra parte de Québec

Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:30 a 16:30, excepto miércoles a partir de 10:30

### Cápsulas informativas

☎ 514 864-9292 para la región de Montréal  
☎ 1 866 864-9292 desde cualquier otra parte de Québec

🕒 los 7 días de la semana, las 24 horas del día (francés, inglés y español)

## Immigration-Québec

### Direction régionale de Montréal

#### Nord

☎ 514 864-9191  
☎ 514 864-9775 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
255, boulevard Crémazie Est, bureau 8.01  
Montréal (Québec) H2M 1M2

#### Sud

☎ 514 864-9191  
☎ 514 864-9748 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
800, boulevard De Maisonneuve Est, rez-de-chaussée, bureau 105  
Montréal (Québec) H2L 4L8

#### Est

☎ 514 864-9191  
☎ 514 321-6656 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
8000, boulevard Langelier, bureau 310  
Montréal (Québec) H1P 3K2

#### Ouest

☎ 514 864-9191  
☎ 514 426-1060 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
181, boulevard Hymus, bureau 204  
Pointe-Claire (Québec) H9R 5P4

### Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec

☎ 418 643-1435 ó 1 888 643-1435  
☎ 418 646-0783 fax  
@ direction.quebec@micc.gouv.qc.ca  
930, chemin Sainte-Foy, rez-de-chaussée  
Québec (Québec) G1S 2L4

### Bureau de Saguenay\*

☎ 418 695-8144 ó 1 888 643-1435  
☎ 418 695-8162 fax  
@ direction.quebec@micc.gouv.qc.ca  
3885, boulevard Harvey, bureau 206  
Jonquière (Québec) G7X 9B1

**Direction régionale de Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec**

☎ 819 246-3212 ó 1 888 295-9095  
☎ 819 246-3314 fax  
@ direction.outaouais@micc.gouv.qc.ca  
227, rue Montcalm, bureau 100  
Gatineau (Québec) J8Y 3B9

**Bureau de l'Abitibi-Témiscamingue\***

☎ 819 763-3120 ó 1 866 284-2231  
☎ 819 763-3121 fax  
@ direction.outaouais@micc.gouv.qc.ca  
255, avenue Principale, rez-de-chaussée, bureau 04B  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

**Direction régionale de Estrie, de la Mauricie et du Centre-du-Québec**

☎ 819 820-3606 ó 1 888 879-4288  
☎ 819 820-3213 fax  
@ direction.estrie@micc.gouv.qc.ca  
202, rue Wellington Nord  
Sherbrooke (Québec) J1H 5C6

**Bureau de la Mauricie et du Centre-du-Québec**

☎ 819 371-6011 ó 1 888 879-4294  
☎ 819 371-6120 fax  
@ direction.trois-rivieres@micc.gouv.qc.ca  
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée, bureau 26  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

**Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière**

☎ 450 972-3225 ó 1 800 375-7426  
☎ 450 972-3250 fax  
@ direction.drll@micc.gouv.qc.ca  
705, chemin du Trait-Carré, rez-de-chaussée  
Laval (Québec) H7N 1B3

**Direction régionale de la Montérégie**

☎ 450 466-4461 ó 1 888 287-5819  
☎ 450 466-4481 fax  
@ direction.monteregie@micc.gouv.qc.ca  
2, boulevard Desaulniers, 3<sup>e</sup> étage  
Saint-Lambert (Québec) J4P 1L2

Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:30 a 12:00 y de 13 a 16:30, excepto miércoles a partir de 10:30

\* Lo invitamos a que comunique antes con el personal de esas oficinas para asegurarse de su disponibilidad.

**Oficinas de Inmigración de Québec en el Exterior**

**Damasco**

☎ (9631.11) 611.6851 ó 611.6692  
☎ (9631.11) 613.1600 fax  
@ biq.damas@micc.gouv.qc.ca  
a/s de l'Ambassade du Canada  
38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh-Est  
C. P. 3394 Damas  
SYRIE

**Hong Kong**

☎ (852) 2810.7183  
☎ (852) 2845.3889 fax  
@ biq.hkong@micc.gouv.qc.ca  
c/o Consulate general of Canada  
Exchange Square Tower 1, 10<sup>th</sup> Floor  
8 Connaught Place, Central  
HONG KONG

**México**

☎ (52-55) 5255-0245  
☎ (52-55) 5250-8332 fax  
@ biq.mexico@mri.gouv.qc.ca  
Délégation générale du Québec  
411, Avenida Taine  
Colonia Bosques de Chapultepec  
11580 México, D.F.  
MEXIQUE

**Paris**

☎ (33.1) 53.93.45.45  
☎ (33.1) 53.93.45.40 fax  
@ biq.paris@mri.gouv.qc.ca  
Délégation générale du Québec  
87-89, rue de la Boétie  
75008 Paris  
FRANCE

**São Paulo**

☎ (55 11) 5505 0444  
☎ (55 110 5505 0445 fax  
@ qc.brasil@mri.gouv.qc.ca  
Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1511  
CJ 151 e 152, 15 Andar  
04571-011 São Paulo (SP)  
BRÉSIL

**Viena**

☎ (43.1) 53138.3005  
☎ (43.1) 53138.3443 fax  
@ biq.vienne@micc.gouv.qc.ca  
a/s de l'Ambassade du Canada  
Laurenzerberg 2/1/2  
A-1010 Vienne  
AUTRICHE

🕒 Lo invitamos a comunicar con el personal en el extranjero o consultar el sitio Internet del Ministerio para enterarse de las horas de atención de nuestras oficinas.

**Principales Centros de Servicios Especializados**

**Direction de l'immigration économique – Service de la sélection à Montréal**

**Amérique du Nord**

☎ 514 873-5760  
☎ 514 873-9265 fax  
@ dstamerique@micc.gouv.qc.ca  
285, rue Notre-Dame Ouest, rez-de-chaussée  
Montréal (Québec) H2Y 1T8

**Maghreb**

☎ 514 873-5760  
☎ 514 864-9221 fax  
@ siq.maghreb@micc.gouv.qc.ca  
285, rue Notre-Dame Ouest, rez-de-chaussée  
Montréal (Québec) H2Y 1T8

**Service-conseil aux candidats à l'immigration**

☎ 514 873-2528  
☎ 514 864-1080 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
285, rue Notre-Dame Ouest, rez-de-chaussée, bureau G-15  
Montréal (Québec) H2Y 1T8

**Service d'accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau**

☎ 514 633-6870  
☎ 514 636-0878 fax  
975, boul. Roméo-Vachon Nord, C. P. 26  
Dorval (Québec) H4Y 1H1

🕒 Abierto a diario de 11 a 24 hrs.

**Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec\***

☎ 514 864-9191 ou 1 877 864-9191  
☎ 514 873-8701 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
Montréal (Québec) H2M 1M2

**Service d'information sur l'accès aux professions et métiers réglementés\***

☎ 514 864-9191 ó 1 877 864-9191  
☎ 514 864-4083 fax  
@ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
Montréal (Québec) H2M 1M2

**Service de la sélection – Équipe des gens d'affaires**

☎ 514 873-7309  
☎ 514 873-6414 fax  
@ imm-affaires@micc.gouv.qc.ca  
360, rue Saint-Jacques, bureau 320  
Montréal (Québec) H2Y 1P5

**Service de la révision administrative**

☎ 514 864-9097  
☎ 514 864-3291 fax  
360, rue McGill, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

**Service-conseil en relations interculturelles**

☎ Ligne Info-employeurs 1 888 873-1534  
☎ 514 864-3123 fax  
@ scri@micc.gouv.qc.ca  
360, rue McGill, rez-de-chaussée  
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30

\*excepto miércoles a partir de 10:30