

## DECLARACIÓN DE SERVICIOS A LOS CIUDADANOS

### MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

FOLLETO  
2006-10-13

#### PERSONAS A SU SERVICIO

"Los compromisos contenidos en esta declaración de servicios testifican nuestra voluntad y nuestro orgullo en ofrecerles servicios personalizados 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 VISIÓN

Contribuir al desarrollo y prosperidad de Québec posibilitando que las personas inmigrantes y quebequenses de comunidades culturales participen plenamente en la sociedad quebequense y establezcan relaciones interculturales armoniosas.

#### NUESTRA MISIÓN

- Promover la inmigración a Québec, seleccionar a personas inmigrantes y facilitar la integración lingüística, social y económica de los recién llegados en el seno de la sociedad quebequense.
- Favorecer una sociedad abierta al pluralismo y propicia al acercamiento intercultural.

#### DECLARACIÓN DE SERVICIOS PARA USTEDES

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

#### NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS

##### Inmigración

- Evaluación Preliminar de Inmigración para conocer las posibilidades de ser seleccionados por Québec <sup>en línea</sup>
- Información sobre los programas de inmigración existentes
- Sesiones de información sobre Québec en el extranjero <sup>registro en línea</sup>
- Referencia a servicios para aprendizaje del francés, en el extranjero
- Procesamiento de una solicitud
  - para inmigración permanente o temporal
  - para compromiso de apadrinamiento familiar o colectivo
  - para oferta de empleo asegurado o temporal
- Expedición de *certificat de sélection du Québec* (CSQ) o *certificat d'acceptation du Québec* (CAQ)
- Acompañamiento durante los viajes de exploración y organización de seminarios para gente de negocios
- Apoyo a empleadores para captación en el extranjero (misiones, organización de encuentros y envíos enfocados)

##### Integración de Inmigrantes

- Recibimiento, información, acompañamiento personalizado y referencia a los colaboradores para la instalación de los recién llegados en su respectivo entorno
- Evaluación comparativa de los estudios cursados fuera de Québec

##### Aprendizaje del Francés

- Cursos de Francés de tiempo completo, tiempo parcial y a medida impartidos en instituciones educativas, organismos comunitarios y empresas
- Apoyo financiero a estudiantes
- Banco de ejercicios gramaticales de Francés <sup>en línea</sup>

##### Relaciones interculturales

- Sensibilización, formación, conformación en red y asesoramiento a empleadores en materia de relaciones interculturales y gestión de la diversidad
- Información, vínculo y apoyo a organismos de comunidades culturales

#### NUESTROS VALORES

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

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

Para servirle del mejor modo posible, contamos a cambio con su cortesía y actitud respetuosa.

## NUESTROS COMPROMISOS

### Cortesía \_\_\_\_\_

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

### Acceso \_\_\_\_\_

- Le ofrecemos un servicio telefónico gratuito en todo 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 nuestra 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 comunicarse durante las horas de atención.
- Cumplimos con la hora de su cita.
- Damos seguimiento idóneo a cualquier comunicación que usted nos dirija.

### Simplicidad \_\_\_\_\_

- 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.
- Le informamos acerca de los distintos recursos posibles en caso de que nuestra decisión fuera desfavorable.

### Confidencialidad \_\_\_\_\_

- Nos cercioramos de su identidad o de la persona que usted ha autorizado antes de suministrar informaciones que se refieren a usted.
- Garantizamos el carácter confidencial de los trámites 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 adaptar nuestros modos de actuar para responder mejor a sus necesidades.
- Lo informamos a través de nuestro sitio Internet acerca de los nuevos servicios y compromisos que contraemos.

## NUESTROS LAPROS DE RESPUESTA Y PROCESAMIENTO

Le proveemos el servicio con la mayor rapidez posible y atendemos su caso en cuanto la documentación esté completa y estén cancelados los **derechos exigidos**.

Nuestros lapsos de atención están calculados en **días hábiles**.

Contamos con usted para que nos ayude a cumplir con los plazos suministrándonos las **informaciones exactas** y los **documentos requeridos**.

Contamos con usted para que nos informe el **cambio de dirección** al mudarse o de cualquier otro cambio 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 solicitados)
- Solicitud de compromiso para apadrinamiento
  - Familiar
    - ✓ 20 días (sin evaluación financiera)
    - ✓ 40 días (con evaluación financiera)
  - Colectivo
    - ✓ 5 días (con acuerdo-marco)
    - ✓ 10 días (sin acuerdo-marco)
- Validación de una oferta de empleo
  - ✓ 5 días (oferta de empleo temporal)
  - ✓ 10 días (oferta de empleo asegurado)
  - ✓ 65 días (selección de un postulante con oferta de empleo asegurado)

### Integración de Inmigrantes \_\_\_\_\_

- Recibimiento en el aeropuerto Montréal-Trudeau
  - ✓ Acceso a diario de 11 h a 0 h
- Primera entrevista de acogida en Québec
  - ✓ 5 días
- Sesión de información sobre las realidades socioeconómicas de Québec
  - ✓ 10 días

- Evaluación comparativa de los estudios efectuados fuera de Québec
  - ✓ 45 días
- Acompañamiento en los trámites ante 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 SON MUY VALIOSOS

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

Lapso de procesamiento de una queja  
 ✓ 5 días hábiles

### PARA CONTACTARNOS

#### Solicitud de información

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

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

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

## Servicios Inmigración-Québec

### Región de Montréal

#### Norte

☎ 514 864-9191  
 ☎ 514 864-9775 fax  
 @ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
 255, boulevard Crémazie Est, 8<sup>e</sup> étage, bureau 8.01  
 Montréal (Québec) H2M 1M2

#### Sur

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

#### Este

☎ 514 864-9191  
 ☎ 514 321-6656 fax  
 @ renseignements@micc.gouv.qc.ca  
 8000, boulevard Langelier, bureau 602  
 Saint-Léonard (Québec) H1P 3K2

#### Oeste

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

### 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

### Capitale-Nationale y 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

### Estrie

☎ 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

### Laval, Laurentides y Lanaudière

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

## Mauricie y 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

## 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

## Outaouais y 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

## Saguenay-Lac-Saint-Jean\*

☎ 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

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a 16:30  
(excepto miércoles a partir de 10:30)

\* Le rogamos comunicar de antemano con el personal de estas oficinas para cerciorarse de su disponibilidad.

## Oficinas de Inmigración de Québec en el Extranjero \_\_\_\_\_

### Buenos Aires

☎ (54.11) 4343.2033  
☎ (54.11) 4343.2122 fax  
@ biq.buenosaires@mri.gouv.qc.ca  
Delegación General de Québec  
Ingeniero Butty 240, Piso 3  
Edificio Laminar Plaza  
C1001AFB Buenos Aires  
ARGENTINA

### Damasco

☎ (963.11) 611.6851  
☎ (963.11) 613.1600 fax  
@ biq.damas@micc.gouv.qc.ca  
Ambassade du Canada  
38, Autostrade Mezzeh, Mezzeh Est  
C. P. 3394 Damas  
SIRIA

## Hong Kong

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

## México

☎ (52.55) 5255.0245  
☎ (52.55) 5250.8332 fax  
@ biq.mexico@mri.gouv.qc.ca  
Delegación General de Québec  
411, Avenida Taine  
Colonia Bosques de Chapultepec  
México, D. F. 11580  
MÉXICO

## París

☎ (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  
FRANCIA

## Viena

☎ (43.1) 53138.3005  
☎ (43.1) 53138.3443 fax  
@ biq.vienne@micc.gouv.qc.ca  
Ambassade du Canada  
Laurenzerberg  
Burocenter Stiege 2, 2.OG  
A-1010 Wien  
AUSTRIA

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

## Centros de Servicios Especializados \_\_\_\_\_

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

(Asesoramiento para postulantes)

☎ 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'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec\* (evaluación de estudios)

☎ 514 864-9191 ó 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 les professions et métiers**

**réglementés\*** (profesiones y oficios regulados)

☎ 514 864-9191 ou 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

### **Centre de services aux gens d'affaires**

(Atención a gente de negocios)

☎ 514 864-7089

☎ 514 873-7867 fax

@ imm-affaires@micc.gouv.qc.ca  
800, rue du Square-Victoria, 2<sup>e</sup> étage, bureau 2.70  
Montréal (Québec) H4Z 1J7

### **Service-conseil en relations interculturelles**

(Asesoramiento relaciones 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

Folleto: C-0052-00

Abril de 2006