

DECLARACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

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, líder de una red de colaboradores dispuestos a fortalecer la contribución de la inmigración al desarrollo sostenible de Québec y sus regiones, en un marco de respeto de sus valores comunes.

Nuestros valores

La ética nos sirve de guía en nuestras acciones. Privilegiamos los siguientes valores: competencia, equidad, integridad, lealtad, apertura, respeto y sentido de servicio.

NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS

PARA INMIGRAR A QUÉBEC

- Evaluación Preliminar de Inmigración para conocer la posibilidad que usted tiene de ser seleccionado por Québec
- La sesión informativa sobre Québec impartida en el extranjero en ciertos territorios
- Inmigración permanente

SOLICITUD DE UN *CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC* (CSQ – CERTIFICADO DE SELECCIÓN DE QUÉBEC)

- Trabajador permanente
- Trabajador temporario en Québec y estudiante extranjero egresado de Québec en el marco del *Programme de l'expérience québécoise* (programa de la experiencia quebequense) o del programa regular de selección de trabajadores calificados
- Personas de negocios (empresario, inversionista, trabajador autónomo)
- Revisión administrativa de una decisión de denegación o rechazo

SOLICITUD DE COMPROMISO DE APADRINAMIENTO FAMILIAR O COLECTIVO

- Inmigración temporal

SOLICITUD O RENOVACIÓN DE UN *CERTIFICAT D'ACCEPTATION DU QUÉBEC* (CAQ – CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE QUÉBEC)

- Estudiante extranjero
- Trabajador temporario
- Persona con residencia temporal para tratamiento médico

PARA APRENDER FRANCÉS

- Derivación en el extranjero a servicios de aprendizaje y evaluación de la competencia en francés
- Cursos de francés de tiempo completo, tiempo parcial y especializados, impartidos en instituciones educativas y organismos comunitarios
- Cursos de francés en línea
- Centro de autoaprendizaje
- Banco de ejercicios de francés en línea
- Apoyo financiero a estudiantes
- Reembolso de costos de un curso de francés seguido en el extranjero en una institución colaboradora del Ministerio

PARA FACILITAR LA INTEGRACIÓN EN LA SOCIEDAD QUEBEQUENSE

- Recibimiento en el aeropuerto internacional Montréal-Trudeau
- Acogida en los servicios Immigration-Québec: entrevista individual o sesión de grupo sobre las primeras diligencias de instalación en Québec
- *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (evaluación comparativa de los estudios efectuados fuera de Québec)

- Acompañamiento del aspirante en los trámites ante un colegio profesional u otro organismo regulatorio

En colaboración con organismos comunitarios:

- Recibimiento y asistencia a la instalación de refugiados que estén a cargo del Estado
- Acompañamiento personalizado mediante la guía *Aprender sobre Québec*
- Sesión informativa sobre los valores comunes de la sociedad quebequense *Vivre ensemble au Québec* (vivir juntos en Québec)
- Sesión de formación *S'adapter au monde du travail québécois* (adaptarse al mundo laboral quebequense)
- Sesiones informativas sobre la vida y el empleo en las regiones

PARA ACTUAR COMO CONSULTOR DE INMIGRACIÓN

- Solicitud o renovación de reconocimiento

PARA APOYAR A LAS EMPRESAS

- Servicios de asesoría para la captación de trabajadores calificados a nivel interregional e internacional
- Validación de una oferta temporal para un trabajador extranjero
- Acceso a información sobre la *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*
- Apoyo para la organización de cursos de francés en entorno laboral
- Acceso a herramientas y medios de asesoría en materia de gestión de la diversidad

Immigration
et Communautés
culturelles

Québec



Los compromisos contenidos en esta declaración dan cuenta de nuestra voluntad en ofrecerle día tras día servicios de calidad.

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

PERSONAL CORTÉS A LA ESCUCHA

- Puede contar con nosotros para identificarnos con nuestro nombre, recibirlo con educación y escucharlo atentamente.

SERVICIOS ACCESIBLES

- Le ofrecemos un servicio telefónico gratuito por todo Québec.
- Ponemos a su disposición servicios en línea.
- Le garantizamos un acceso fácil a nuestras oficinas y tomamos las disposiciones necesarias para adaptar nuestros servicios a las necesidades de las personas con una discapacidad.
- Cumplimos con la hora de su cita.
- Contestamos, en un plazo máximo de un día hábil, a los mensajes dejados en el buzón vocal.
- De ser necesario, lo derivamos hacia el organismo que pueda responder mejor a sus necesidades.

INFORMACIÓN DE CALIDAD

- Le proporcionamos informaciones completas y exactas.
- Utilizamos un lenguaje sencillo, claro y fácil de comprender.
- Le transmitimos información para ayudarlo a tomar decisiones, ejercer sus derechos y asumir sus responsabilidades.
- Le explicamos la decisión dictada referida a su solicitud, y lo informamos acerca de los recursos de reclamación existentes a su disposición.



PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

- Nos cercioramos de su identidad cuando usted se comunica con nosotros.
- Garantizamos el carácter confidencial de sus trámites y de las informaciones referidas a usted, en cumplimiento de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ley de acceso a documentos de los organismos públicos y protección de datos personales).

SERVICIOS EN CONTINUO MEJORAMIENTO

- Efectuamos consultas periódicas con usted para conocer sus expectativas y su opinión sobre nuestros servicios.
- Tenemos en cuenta de sus comentarios y sus sugerencias.
- Rendimos cuentas en nuestro informe anual de los resultados alcanzados respecto de nuestros compromisos contraídos y los plazos de tramitación y de respuesta.

NUESTROS PLAZOS DE TRAMITACIÓN Y DE RESPUESTA

PARA INMIGRAR A QUÉBEC

Carta que confirma la apertura de su expediente luego de presentar una solicitud de *Certificat de sélection du Québec* (certificado de selección de Québec), y que lo invita a consultar el sitio Internet para conocer el plazo de las tramitaciones pendientes (trabajadores calificados y personas de negocios)

_____ 30 días

Decisión luego de haber presentado una solicitud de *Certificat de sélection du Québec* (certificado de selección de Québec) en el marco del *Programme de l'expérience québécoise* (programa de la experiencia quebequense)

_____ 20 días

Decisión luego de haber presentado una solicitud de *Certificat d'acceptation du Québec pour études* (certificado de aceptación de Québec para estudios)

_____ 20 días

Decisión luego de haber presentado una solicitud de compromiso para apadrinamiento familiar

_____ 20 días

PARA FACILITAR LA INTEGRACIÓN EN LA SOCIEDAD QUEBEQUENSE

Entrevista sobre las primeras diligencias de instalación en Québec

_____ 5 días

Sesión de formación *S'adapter au monde du travail québécois* (adaptarse al mundo laboral quebequense)

_____ 15 días

Carta que confirma la apertura de su expediente luego de presentar una solicitud de *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (evaluación comparativa de los estudios efectuados fuera de Québec), y que lo invita a consultar el sitio Internet para conocer el plazo de las tramitaciones pendientes

_____ 15 días

Acompañamiento en sus trámites ante un colegio profesional u otro organismo regulatorio

_____ 20 días

PARA APRENDER FRANCÉS

Cursos de francés de tiempo completo

– Notificación de admisibilidad

_____ 20 días

– Inicio de los cursos a partir de la fecha de confirmación de admisibilidad

_____ 65 días

PARA OBTENER INFORMACIONES GENERALES

Respuesta a su llamada telefónica

_____ 3 minutos

Respuesta a su pregunta por correo electrónico

_____ 5 días

Nuestros plazos de tramitación y respuesta se calculan en **días hábiles** y se cuentan a partir de la **fecha de recepción** de su solicitud. Estos plazos no incluyen los plazos de correo.

Si su solicitud está incompleta, se lo notificaremos rápidamente. La tramitación quedará suspendida hasta la recepción de los datos y documentos faltantes.

Si usted decide posponer la fecha de su entrevista, le será asignada una nueva cita, según los plazos indicados en la Declaración de servicios al cliente.





SU COLABORACIÓN ES IMPORTANTE

¡AYÚDENOS A ATENDERLO MEJOR!

Contamos con su colaboración y su cortesía.

- Para recibir un servicio en el plazo más breve posible, asegúrese de:
 - suministrar datos completos y exactos;
 - enviar todos los documentos requeridos;
 - consignar su cambio de domicilio y toda modificación de su expediente;
 - pagar los gastos exigidos.

PARA INFORMARLO SOBRE NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS

CÁPSULAS DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADAS

Teléfono: 514 864-9292 Región de Montréal
1 866 864-9292 En el resto de Québec (sin costo)

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

PARA CONTACTARNOS

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Teléfono: 514 864-9191 Región de Montréal
1 877 864-9191 En el resto de Québec (sin costo)



Aparato teletexto (ATS)
para personas sordas o
con deficiencias auditivas:

514 864-8158 Región de Montréal
1 866 227-5968 En el resto de Québec (sin costo)

De lunes a viernes, de 8:00 a 16:30, excepto el miércoles
a partir de 10:30

SUS COMENTARIOS SON VALIOSOS

El Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
procesa con absoluta confidencialidad las quejas y
comentarios. No dude en comunicarse con él.

Acuse de recibo

_____ 2 días

Respuesta

_____ 10 días

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Teléfono: 514 873-3533
1 800 771-0464 (sin costo)

Fax: 514 873-6399