DOCUMENTS
TIPUS: Publicació
NOM: BCG-69-2026 4.4.3 Resposta Preg ESCRITES E-542-PBaró (Exp-282)
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: bae535e0-132e-4a49-933f-c0313fd18c46
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000071236
ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0282/2026
SIGNATURES
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 29/09/2026 11:37
CARLES ENSENYAT REIG: 29/09/2026 11:53

CONSELL GENERAL
PRINCIPAT D'ANDORRA

Butlletí del
Consell General

Any 2026 – Número 69/2026 – 29 de setembre del 2026

4. IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.3. Respostes escrites

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 95 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades pel M. I. Sr. Pere Baró Rocamonde, president suplent del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, per escrit de data 26 de juny del 2026, relatives **al funcionament del Servei d'Immigració**, i publicades en el Butlletí del Consell General número 48/2026, de l'1 de juliol del 2026.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 29 de setembre del 2026

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

PÀGINA: 1 de 1 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 29/09/2026 12:00
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=bae535e0-132e-4a49-933f-c0313fd18c46 emprant el codi segur de verificació.

DOCUMENTS
TIPUS: Sol·licitud
NOM: Altres documents (2) - 542-26_Resposta pregunta servei immigració corregida
UNITAT: Serveis Generals
ORIGEN: Administració
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: e134597f-7f96-418c-a68a-23dbc146f3aa
IDENTIFICADOR: ES_XXXXXXXXX_2026_00000000000000000000000071213
ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu
NIVELL D'ACCÉS:
REFERÈNCIES
REGISTRE D'ENTRADA: 0852-2026 - 29/09/2026 11:09
SIGNATURES
ESTER MOLNÉ SOLDEVILA: 28/09/2026 13:33
CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 29/09/2026 11:09

Govern d'Andorra

Ministeri de Justícia i Interior
Preguntes amb resposta escrita (reg. núm. 542-2026)

Preguntes amb resposta escrita del Govern formulades pel M. I. Sr. Pere Baró Rocamonde, president suplent del Grup Parlamentari Socialdemòcrata, relatives al funcionament del Servei d'Immigració.

Es demana al Govern:

1. Quina valoració fa el Govern del funcionament actual del Departament d'Immigració i del temps d'espera que han d'assumir els usuaris per tramitar els seus expedients?

El Servei d'Immigració no és un servei que tingui un volum de feina estable durant tot l'any, ans al contrari, és un servei que està sotmès a una activitat cíclica, és a dir, el seu volum de feina va lligat majoritàriament a l'existència i la disponibilitat de quotes i al període de l'any que comporta uns pics de feina molt importants. Així doncs, quan el Govern aprova reglaments de quota, el volum de feina del Servei d'Immigració augmenta de manera considerable i, en conseqüència, hi ha molts usuaris i el temps d'espera és superior. Aquest fet és molt notable en el moment en el qual s'aproven els reglaments de quota especial dels diferents sectors d'activitat per a l'inici de la temporada d'hivern, és a dir, a la tardor, quan es poden sol·licitar més de 5.000 autoritzacions d'immigració en un curt període de temps. El mateix succeeix en el moment en el qual el Govern aprova el reglament per a la quota especial per a la temporada d'estiu al final de la primavera, així com en el moment de l'entrada en vigor dels reglaments de quota general d'autoritzacions de residència i treball i d'autoritzacions de treball fronterer. Aquest darrer fet succeeix en principi dos cops l'any, que solen ser a la primavera i a la tardor. Igualment cal tenir present que, en funció del contingent de cada reglament de quota, s'incrementen el volum de feina, el nombre d'usuaris que acudeixen a les dependències administratives i el temps d'espera. En canvi, la situació és molt diferent quan no hi ha quotes disponibles o quan, tot i haver-n'hi, ja ha passat el "pic de demanda", com sol succeir després de les festes de Nadal i en els mesos de gener a març i agost, períodes durant els quals els usuaris que van al Servei d'Immigració no esperen gairebé gens o molt poc temps.

PÀGINA: 1 de 4 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 29/09/2026 11:20
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=e134597f-7f96-418c-a68a-23dbc146f3aa emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

A més a més, cal destacar que cada vegada que s'ha aprovat una modificació de la Llei qualificada d'immigració que ha comportat un enduriment dels requisits per obtenir algun tipus d'autorització d'immigració, en el període comprès entre l'inici dels treballs parlamentaris i l'entrada en vigor d'aquestes modificacions, hi ha hagut un increment sobtat temporal del volum de feina al Servei d'Immigració, que s'ha convertit en més usuaris i, en conseqüència, en més temps d'espera. A títol d'exemple, convé recordar quan es van modificar els requisits exigibles per obtenir una autorització de residència i treball per compte propi.

Així doncs, podem dir que el funcionament del Departament d'Immigració és correcte però en els moments de màxima afluència els temps d'espera dels usuaris per presentar la seva sol·licitud s'incrementa.

2. Disposa el Govern d'indicadors sobre el temps d'espera, el nombre de visites que, de mitjana, requereix cada expedient i el volum de queixes presentades pels usuaris? En cas afirmatiu, quines són aquestes dades?

El Departament d'Immigració no disposa d'aquestes dades.

3. Considera el Govern que els recursos humans, materials i els horaris d'atenció al públic són suficients per garantir un servei eficient? Té Previst reforçar-los?

Per tal de reduir el temps d'espera en els moments de màxima afluència, s'han implementat diverses mesures.

S'ha traslladat l'atenció al públic de les residències sense treball a un altre lloc del mateix edifici administratiu de l'Obac (a la planta d'atenció al públic de la Policia) i durant aquesta primavera del 2026 el Servei d'Immigració ha recuperat dos llocs més d'atenció al públic que permeten atendre més usuaris de "residències actives" alhora.

Pel que fa al personal adscrit al Departament d'Immigració, al final de l'any 2025 es va crear un nou lloc de treball, que ja ha estat cobert i el seu titular està plenament operatiu. Actualment, el Departament té un lloc de treball ja existent vacant que està en fase de cobertura, ja que l'edicte per cobrir aquest lloc de treball està en curs en espera que el Departament de Funció Pública hi doni el vistiplau. En el pressupost de l'any 2026, es van crear dos llocs de treball nous al Departament d'Immigració, un dels quals ja està cobert a hores d'ara i el segon lloc està pendent de cobrir-se.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=e134597f-7f96-418c-a68a-23dbc146f3aa emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

Cal indicar que en el Projecte de pressupost presentat per a l'any 2027 s'han creat dos nous llocs de treball al Departament d'Immigració que, si el Consell General els aprova, un cop entri en vigor el pressupost podran posar-se a concurs públic per tal de cobrir dos altres llocs de treball i donar més mitjans humans al Departament.

A més a més, convé recordar que, com es va fent des de fa molts anys, cada hivern la plantilla del Departament d'Immigració es reforça amb tres col·laboradors més, dos dels quals van al Servei d'Immigració i un, a l'Àrea Mèdica d'Immigració.

Així doncs, per a la propera temporada d'hivern, el personal d'Immigració s'incrementarà, un cop cobertes les places existents, amb tres efectius suplementaris adscrits al Departament d'Immigració respecte de la darrera temporada d'hivern. Aquest augment és molt important i, si ho associem als dos llocs físics de treball habilitats, de ben segur que es notarà en els temps d'espera en els moments més crítics d'inici de temporada i d'entrada en vigor dels diferents contingents de reglaments de quota, ja siguin de temporada o generals.

4. Quines actuacions està impulsant el Govern per avançar en la digitalització dels tràmits del Departament d'immigració, facilitar la presentació de documentació electrònica i reduir la necessitat de desplaçaments presencials?

El Servei d'Immigració té un nombre important de tràmits, tenint en compte els diversos tipus d'autoritzacions d'immigració que la Llei qualificada d'immigració té creats. Al respecte, cal informar que la digitalització de tots aquests tràmits ja està prevista i s'hi està treballant, però cal tenir present que aquest canvi no es pot fer de la nit al dia, ja que requereix un treball previ molt important degut a la varietat i complexitat dels tràmits. En aquest sentit, ja fa temps que els col·laboradors del Departament designats a aquest efecte hi estant treballant de manera activa conjuntament amb el personal del Departament de Transformació Digital.

El Govern ja va adjudicar a dos empreses, Hiberus i Eqtic, aquest projecte. Actualment, tant el personal del Departament d'Immigració com del Departament de Transformació Digital, juntament amb aquestes dos empreses, hi estan treballant de manera molt assídua per tal que tan aviat com sigui possible el projecte pugui veure la llum. No obstant això, cal precisar que la posada en funcionament d'aquest projecte no podrà ser total al mateix temps per a tots els tràmits, sinó que haurà de dur-se a terme de manera gradual, tràmit a tràmit, per tal d'assegurar que, un cop es posi en funcionament, cada tràmit funcioni correctament i pugui seguir de manera segura.

PÀGINA: 3 de 4 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 29/09/2026 11:20
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=e134597f-7f96-418c-a68a-23dbc146f3aa emprant el codi segur de verificació.

Govern d'Andorra

5. Quines mesures pensa adoptar el Govern per millorar la informació facilitada als usuaris, simplificar els procediments administratius i reduir els temps d'espera i les reiterades compareixences davant l'Administració?

En el marc del projecte de digitalització que s'està duent a terme, ja s'ha aprofitat per reformular tots els procediments per clarificar i simplificar al màxim els tràmits.

Escaldes-Engordany, 28 de setembre del 2026

Ester Molné Soldevila
Ministra de Justícia i Interior

PÀGINA: 4 de 4 DATA I HORA DE LA GENERACIÓ DE LA CÒPIA: 29/09/2026 11:20
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Podeu comprovar la seva validesa a https://registre.consellgeneral.ad/Consellers/ValidarDocuments.aspx?csv=e134597f-7f96-418c-a68a-23dbc146f3aa emprant el codi segur de verificació.