

PROTOCOLO OPERATIVO LOCAL

Este documento orientativo surge como consecuencia de las indicaciones para el establecimiento de protocolos operativos locales para la recepción de refugiados ucranianos en el seno de la **Comisión de Coordinación de acogida Ucrania** creada en la Delegación del Gobierno en fecha 15 de marzo de 2022 con el objetivo de establecer unas líneas de actuación homogéneas para cada uno de los NODOS de transporte con competencia estatal, así como para las Entidades Locales que solicitan información sobre cómo actuar en determinados casos. Ambos, **Nodos y Entidades Locales actúan como centros de recepción de refugiados ucranianos, y deben coordinar mecanismos de respuesta rápida con las entidades intervinientes para los procesos de derivación y acogimientos posteriores.**

Todas las instituciones y entidades implicadas velarán por el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Ofrecer un adecuado acogimiento a los refugiados ucranianos que tengan la Comunidad Autónoma de Madrid como lugar de entrada.
2. Facilitar el acceso a los trámites administrativos con el objetivo de documentar la situación de protección temporal para desplazados.
3. Facilitar el acceso a los trámites administrativos con el objetivo de documentar los servicios ofrecidos por la Comunidad Autónoma de Madrid.
4. Garantizar la protección de los menores.
5. Detectar y evitar organizaciones criminales que promuevan acciones delictivas.
6. Facilitar acceso a otros trámites administrativos tales como vacunación de mascotas, licencias de conducir, control de vehículos con matrículas ucranianas, etc.

NODOS DE TRANSPORTE

❖ **AEROPUERTO ADOLFO SUAREZ-MADRID BARAJAS**

- **Los vuelos chárter planificados: actualmente se tiene conocimiento de las llegadas de grandes grupos a través de MITMA (Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana) y compañías aéreas, principalmente en vuelos chárter, que vienen promovidos por ONGs y asociaciones con respaldo estatal.**

Dicha información debe siempre conocerse por:

- **MISSyM:**
sgecm@inclusion.gob.es
apoyo.ucrania@inclusion.es
- **AENA:**
mad.refugiadosucrania@aena.es
- **DELEGACIONDELGOBIERNO:**
CoordinalInstitucionesRefugiados.madrid@correo.gob.es y teléfono 91 272 91 23.
- **CRUZ ROJA:**
administracion.refugiados@cruzroja.es
feblaiz@cruzroja.es (Ferrán Blavi Izquierdo) Coordinación Atención Humanitaria: 627 41 55 07 atención 24 horas
vadiac@cruzroja.es (Vanessa Díez). Equipo de Cruz Roja Tránsito: 663 24 12 74 atención diurna

Una vez trasladada la información entre todas las instituciones, se procederá a la coordinación de la llegada de los refugiados entre AENA y CRUZ ROJA.

***Vuelos fletados para un grupo de refugiados, todos los pasajeros son parte del grupo.**

Se atenderán por Sala 5 de Terminal 2 Llegadas (posibilidad sala 5 Norte y sala 5 Sur).

Dichas personas pueden diferenciarse entre:

1. **Ucranianos que cuentan ya con un apoyo externo y no es necesario que entren en el sistema de acogida del Ministerio de Migraciones.**

En este supuesto es prioritario que de atención a los ciudadano ucranianos en el **CRADE** de Pozuelo, al objeto de **obtener la documentación como desplazado temporal**, que le permita el posterior acceso a los servicios regionales y locales para establecer su residencia (tarjeta sanitaria, empadronamiento, abono transportes, escolarización de menores,...).

En este caso, pueden contactar para dichos trámites con:

- **CRADE** (Centro de Formación de Seguridad Social, carretera de Carabanchel a Aravaca, 91, 28223 Pozuelo de Alarcón – Madrid) teléfono +34 91 047 44 44, línea gratuita y en su defecto, por saturación de línea y/o casos de urgente necesidad o grupos, pueden solicitarse citas en el teléfono de la **Delegación del Gobierno en Madrid** 91 272 91 23 y en email CoordinaInstitucionesRefugiados@correo.gob.es
- **Comunidad de Madrid**, teléfono 900 822 833
<https://www.comunidad.madrid/servicios/ucrania>
- **Federación de Municipios de Madrid** en el email secgral@fmmadrid.org y en el teléfono 91 544 99 29 extensión 4.

2. **Ucranianos que carecen de recursos y necesitan entrar en el sistema de acogida del Ministerio de Migraciones:**

Para aquellos refugiados que no vengán con alojamiento prefijado, **CRUZ ROJA** pone a disposición recursos para un primer acogimiento y gestiona la posterior derivación al **CRADE de Pozuelo** (Centro de Recepción, Acogida y Derivación), habilitado por el MISSyM (Ministerio de inclusión, Seguridad Social y Migraciones) gestionado por ACCEM.

CRUZ ROJA acogerá a estas personas en el mismo Aeropuerto a través del Dispositivo de atención desplegado y tras valoración de necesidades, coordinará con MISSyM la derivación directa a plazas de acogida de las personas.

Contacto de MISSyM, línea gratuita en el +34 91 047 44 44, en o su defecto, por saturación de líneas y/ o, casos de urgente necesidad o grupos, pueden solicitarse

citas en el teléfono de la **Delegación del Gobierno en Madrid** 91 272 91 23 y en email CoordinalInstitucionesRefugiados@correo.gob.es.

➤ **Los vuelos no planificados o no controlados por el Estado, como consecuencia de las iniciativas de entidades, asociaciones, organizaciones o personas privadas, ONG,S y demás, no acreditadas en la Red Estatal de Acogida de Migraciones**

- **Vuelos comerciales, en los que sólo parte del pasaje son refugiados ucranianos.**
Se tratarán por Salas 1, 2, 6, y 10, según compañía aérea y procedencia del vuelo.

Estas entidades deberían haber cumplimentado el formulario web que el MISSyM ha puesto a disposición para informar de cualquier llegada en: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/8930/bfIF> así como a los teléfonos: +34 91 047 44 44, la información completa de su iniciativa, detallando llegada, previsión, situación y demás de las personas que desplazan para su control y entrada o no en el sistema de acogida si fuese necesario.

Resulta necesaria, en especial en estos casos, la presencia de efectivos del CNP al objeto de evitar y disuadir situaciones de “abandonos” de ciudadanos recién llegados y posibles engaños,...

No obstante, se adjunta **ANEXO 1, listado de ONGs inscritas en AECID**, que también pueden verificarse en el siguiente enlace:

[Portal Web AECID Buscador de ONGD inscritas en el Registro](#)

Una vez contrastada esta información, se procedería de la misma forma que con los vuelos programados, manteniendo el contacto con la entidad, asociación, organización que ha promovido la llegada de sus refugiados para conocer la situación de estas personas en los municipios en los que van a residir, preferentemente por las ONGs de acogida acreditadas. (CRUZ ROJA, ACCEM).

❖ **ESTACIÓN DE ATOCHA**

Existencia de unidad de coordinación entre Adif/Renfe y Cruz Roja en la **Unidad de Recepción de Refugiados** de ciudadanos ucranianos, habilitada en la propia estación, en la sala de salidas de la planta baja.

Teléfono de contacto estación de Atocha; 619 70 06 97.

CRUZ ROJA:

-Contacto directo Puntos de Gestión Atocha y Chamartín Equipo de Cruz Roja: 663 24 12 74.

- Coordinación Atención Humanitaria: 627 41 55 07 (Ferrán Blavi Izquierdo)

Se lleva a cabo un control de ciudadanos ucranianos a través de las relaciones de pasajeros, previa obtención de billetes con coste "0".

Se identifican las necesidades de los refugiados, con posibilidad de atención en primera acogida en la red de Dispositivos de acogida del MISSyM. CRUZ ROJA gestiona la valoración, derivación y movilización de las personas a plaza de acogida desde Atocha/Chamartín.

A los ciudadanos que se encuentren "en tránsito", se le ofrece por Cruz Roja espacio de descanso en recurso ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid en las instalaciones del polideportivo "Daoiz y Velarde", con permanencia de hasta 1 noche.

❖ **ESTACIÓN SUR DE AUTOBUSES**

La amplia mayoría de los desplazados que llegan al Nodo lo hacen con red asistencial propia y apoyo externo.

Teniendo en cuenta la incidencia relativa en el flujo de entrada, se identifican las necesidades de los refugiados conforme al protocolo habilitado por la propia infraestructura de transporte y, en su caso, se promueve coordinación con SAMUR Social.

Email de contacto de la Estación Sur de Autobuses

control.seguridad@mobbyado.com.

En base a la situación actual, no existe en la Estación Sur una Unidad de coordinación de recepción de desplazados de CRUZ ROJA, ni de ninguna otra organización u ONG.

Atendiendo al principio de proporcionalidad, ésta no se considera aún necesaria por parte de CRUZ ROJA ni del propio nodo de transporte, situación que debe considerarse como dinámica y adaptable en función de las necesidades.

De producirse situaciones de flujo relevantes de entrada de refugiados se comunicará a la Comisión de Coordinación de Acogida de la Delegación del Gobierno por los canales de comunicación habilitados, al email de CoordinaInstitucionesRefugiados.Madrid@correo.gob.es o al teléfono 91 272 91 23 al objeto de facilitar y agilizar el desplazamiento al CRADE de Pozuelo.

❖ COORDINACION DE ACTUACIONES

En todo caso, en los Nodos de Transporte (aeropuerto, estación de Renfe de Atocha, y estación sur de autobuses), es necesaria la coordinación con el Cuerpo nacional de Policía y Guardia Civil ubicado en los mismos, bien a través de la Comisaría de Policía o de las Brigada Móvil, o de la Comandancia de la Guardia Civil de Madrid, al objeto de evitar y disuadir de posibles situaciones de trata de personas, estafas, fraudes o engaños a los ciudadanos ucranianos recién llegados.

- Teléfono contacto Comisaría Aeropuerto: 646 21 42 77
- Teléfono contacto Comisaría de Atocha: 628 29 11 87
- Teléfono contacto Brigada Móvil estación Sur: 606 07 26 51
- En cualquier caso, al operativo el 091, para situaciones de gran urgencia en servicio 24 horas.
- Teléfono contacto Comandancia Guardia Civil : 91 806 44 29/27

Desde las **Unidades de Recepción de Refugiados** habilitadas en los Nodos de Transporte, cuando situaciones de urgente necesidad lo requieran, se podrán comunicar a través de la Comisión de Coordinación de Refugiados, por los canales de comunicación implementados - wasap y en el email CoordinaInstitucionesRefugiados.madrid@correo.gob.es - el desplazamiento al CRADE, activando una respuesta rápida de primera acogida y tramitación de la documentación de "protección temporal".

De la misma manera se ha habilitado la línea gratuita en el +34 91 047 44 44 para solicitar información sobre acogida y de cita previa para ser atendido en el CRADE.

AYUNTAMIENTOS y COMUNIDAD DE MADRID

Los ayuntamientos de la CAM, a través de la FMM secgral@fmmadrid.org y [91 544 99 29](tel:915449929) e impulsados desde la Jefatura Superior de la Policía Nacional y la Comandancia de la Guardia Civil, promoverán que se realice un registro de los ciudadanos residentes en los distintos municipios, facilitando información sobre tramites documentales

En casos de dudas sobre procedimiento a seguir pueden dirigirse al **MISSyM** a través del siguiente email Dg.gsapit@inclusion.es

- **Ciudadanos con alojamientos prefijados entre los amigos, vecinos, iniciativas privadas, asociaciones y demás:**

Se impulsará por parte de los Ayuntamientos y en la medida de lo posible, los trámites necesarios para su integración.

1. **Obtención de documentación de “protección temporal”** a través del CRADE, en horario de 8.30 a 20.30 hs, de lunes a domingo, en el teléfono gratuito [+34 91 047 44 44](tel:+34910474444).

Para casos de urgencia en este trámite por motivos de necesidad urgente, o por saturación de líneas, se contactará con la Delegación del Gobierno: CoordinalInstitucionesRefugiados.madrid@correo.gob.es y en el teléfono [91 272 91 23](tel:912729123).

En lo relativo a menores desplazados ucranianos la Comunidad de Madrid ha elaborado un protocolo para garantizar su protección, a propuesta de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, extiende su aplicación tanto a los menores que ya han convivido previamente con una familia residente en la Comunidad de Madrid en estancias temporales por vacaciones, estudios o tratamiento médico, como a los que vienen acompañados por un familiar o adulto que no ostenta su representación legal.

Teléfono de contacto en la Dirección General de Infancia de la Comunidad de CAM: [91 580 32 68](tel:915803268).

- 2. Para, tramitar las diferentes prestaciones desde la COMUNIDAD DE MADRID** se ofrece un servicio, atención de 24 horas, de atención sanitaria, hacer pruebas COVID, y vacunación recomendada y preparar los diferentes servicios, regionales y municipales, para implementar su residencia (empadronamiento, plazas escolares, tarjeta sanitaria, abono transportes, etc).

Se contactará con el Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal, situado en la Avda. Manuel Fraga Iribarne nº 2, 28055 de Madrid, Pabellón 3 a través del teléfono de atención gratuito de información sobre todos los servicios que pueden solicitar los ciudadanos ucranianos, **900 822 833**, **atención 24 horas** y <https://www.comunidad.madrid/servicios/ucrania>

Servicio gratuito de autobús lanzadera desde el CRADE (Centro de acogida de refugiados de Pozuelo) hasta el Hospital Enfermera Isabel Zendal.

Horario: todos los días desde las 9:00 hasta las 21:00 horas, con una frecuencia de salida de una hora.

Recorrido: Centro de Recepción, Atención y Derivación de Madrid. Pozuelo de Alarcón– Príncipe Pío – Hospital “Enfermera Isabel Zendal”

Para aquellos ciudadanos ucranianos que pretendan establecerse en la red de municipios de Madrid, se recomienda que la tramitación, en primera instancia, de estos documentos (tarjeta sanitaria, escolarización de menores, empadronamientos,...) acudan a los puntos ordinarios que ya existen en los municipios, como Centros de Saludos, Concejalías de Educación, etc, al objeto de evitar esperas innecesarias.

- **Ciudadanos ucranianos desplazados sin alojamientos prefijados.**

Serán orientados a los servicios y recursos de las unidades de recepción disponibles de la CRUZ ROJA previa comunicación a Migraciones de la existencia de estos recursos.

- 1. Madrid- CRUZ ROJA** ESPAÑOLA C/Valdecanillas, 112 (entrada por c/ Castillo de Uclés), 28037 Madrid. Distrito de Simancas/San Blas-Canillejas.
Teléfonos: 91 304 00 16 y 91 40 07 98.
Email: administración.refugiados@cruzroja.es
- 2. Posibilidad de 1ª acogida, con carácter temporal, al CRADE de Pozuelo,** carretera de Carabanchel a Aravaca, 91, 28223 Pozuelo de Alarcón – Madrid), teléfono +34 91 047 44 44.

3. **Coordinación del Ayuntamiento de Madrid y Cruz Roja para atención de situaciones de emergencia social y recursos de 1ª acogida**, ofreciendo atención inicial y triaje en la sede de **SAMUR Social** en Carrera de San Francisco, 10 y atención y acogida en el centro de emergencia temporal de “Las Caracolas”, situado en la Avda del Mayorazgo, 1, distrito de Villa de Vallecas, 28051 Madrid (previo contacto con SAMUR Social).
SAMUR Social coordina con CRUZ ROJA la derivación de persona atendidas en “Las Caracolas” a las plazas de acogida de MISSyM.

Teléfono de contacto SAMUR Social 91 480 20 20

El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones pone a disposición un formulario web para ofrecimientos de recursos de acogida en el siguiente enlace <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/8931/eBPc>

Los desplazados, con posterioridad, realizarán las gestiones necesarias para ser documentados e integración en servicios regionales y municipales.

Para poder ser beneficiarios de otro tipo de ayudas distintas de las ofrecidas por la “protección temporal”, (alojamiento, manutención y otras ayudas económicas), los ciudadanos desplazados ucranianos deben estar integrados en los Sistemas de Acogida de Protección Internacional integrado por los Centros de Acogida a Refugiados (“CAR”) y otros dispositivos gestionados por Entidades sin ánimo de lucro.

El solicitante podrá acudir a los siguientes CAR en Madrid:

- **CAR de Alcobendas**
Dirección: C/ Sariñena, 7, 28100 Alcobendas (Madrid)
Teléfono: 91 653 41 00
Fax: 91 654 73 14
Correo electrónico: car.alcobendas@meyss.es

- **CAR de Vallecas**
Dirección: C/ Luis Buñuel, 2, 28018 Madrid
Teléfono: 91 777 78 14 / 98
Fax: Fax: 91 380 73 28
Correo electrónico: car.vallecas@meyss.es

OTROS TRÁMITES

- Animales domésticos

El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación ha confeccionado un protocolo de actuaciones ante la llegada de animales de compañía procedentes de Ucrania.

A estos efectos, la Comandancia de Guardia Civil de Madrid, a través de SEPRONA asesorará en la materia a los ayuntamientos que puedan necesitar información.

Teléfono de contacto Comandancia Guardia Civil: 91 806 44 29/27

- Vehículos particulares y Licencias de Conducir.

La Dirección General de Tráfico, con fecha 15 de marzo de 2022, dicta instrucción en la que comunica que los ciudadanos desplazados de Ucrania podrán utilizar legalmente sus permisos de conducir, en vigor, en España durante al menos 1 año, siempre que obtengan el “reconocimiento de protección temporal”, y tengan la edad requerida en España para la obtención de permiso equivalente.

Esta medida se hace extensiva a apátridas y nacionales de terceros países, y sus familias residentes en Ucrania antes del 24 de febrero de 2022, y ciudadanos ucranianos residentes en España antes del 24 de febrero de 2022.

La Oficina Española de Aseguradores de Automóviles facilita la cobertura de seguro de frontera hasta 30 días gratis, para vehículos para vehículos ucranianos.

Información en la web <https://www.assurancefrontier.es> y Comandancia de Madrid/tráfico teléfono 91 806 44 29/27

NODOS DE TRANSPORTE

AEROPUERTO

ATOCHA

AUTOBUSES

PLANIFICADOS
(SALA 5 NORTE Y SALA 5 SUR)

NO PLANIFICADOS
(SALAS 1, 2, 6 Y 10)

CONTACTO PRINCIPAL:
ADIF/RENFE
CRUZ ROJA

CONTACTO PRINCIPAL:
SAMUR SOCIAL

NOTIFICAR EN TODO CASO:

MISSyM:

- **AENA:**

- **DELEGACION DEL GOBIERNO:**

- **CRUZ ROJA:**

- **FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD
DEL ESTADO**

PARTICIPAR INFORMACIÓN:
MISSyM

PROCEDER CON PROTOCOLO
DE VUELOS PLANIFICADOS

CONTACTO SECUNDARIO:
COMISIÓN DE COORDINACIÓN
DE ACOGIDA DE LA
DELEGACIÓN DE GOBIERNO

CON RECURSOS

SIN RECURSOS

CONTACTO PRINCIPAL
GRADE
910 474 444

CONTACTO PRINCIPAL
CRUZ ROJA
913.040.016 y 914.400.798

CONTACTO SECUNDARIO:
CECOM
FEDERACION DE MUNICIPIOS
DE MADRID

CONTACTO SECUNDARIO:
MISSyM

NODOS AYUNTAMIENTO Y CAM

AYUNTAMIENTOS

CAM

COMETIDO PRINCIPAL: CANALIZAR LA INFORMACIÓN Y DERIVAR A LOS SERVICIOS ASISTENCIALES OPORTUNOS

INFORMAR EN TODO CASO A:

- FMM
- FCSE

COMETIDO PRINCIPAL: TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES Y CONTROL SANITARIO

CON ALOJAMIENTO

SIN ALOJAMIENTO

HOSPITAL ZENDAL

DOCUMENTACIÓN PROTECCIÓN TEMPORAL

SANIDAD

CONTACTO PRINCIPAL: CRUZ ROJA

PROTOCOLO PROTECCIÓN DE MENORES

CONTACTO PRINCIPAL: CRADE

HOSPITAL ZENDAL

CONTACTO SECUNDARIO:

- FMM
- FCSE

INTERVINIENTES

ENTIDADES	REPRESENTANTE	PUESTO
AENA	Ignacio Aznar Hercilla	Jefe Gabinete de Dirección
AENA	César Marín Fernández.	Jefe Servicios Aeroportuarios
RENFE	Jerónimo Robledo Morales	Director de Seguridad, Autoprotección y Prevención de Riesgos.
RENFE	Ricardo Rivera González	Director AN Alta Velocidad y otros SSCC
AVANZA (Estación Sur)	Sergio González Bravo	Director de Infraestructuras de Movilidad
AVANZA (Estación Sur)	Santiago Pacheco Navarro	Director de Seguridad.
MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA	Rubén Eladio López Martínez	Director Unidad de Emergencia. Seguridad y gestión de Crisis.
MINISTERIO DE INTERIOR	Jaime Nicolás González	Comisario, Jefe Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras
MINISTERIO DE INTERIOR	Rubén Valero Rodríguez	Comandante, Jefatura Operaciones de la Guardia Civil
COMUNIDAD DE MADRID	Luis Miguel Torres Hernández	Director General de Seguridad, Protección Civil y Formación. Consejería de Presidencia, Justicia e Interior
AYUNTAMIENTO DE MADRID	Alejandro López Pérez	Coordinador General Area de Familias, Igualdad y Bienestar Social
AYUNTAMIENTO DE MADRID	Darío Rubén Pérez Madera	Jefe Departamento del Samur Social y Emergencia Social. Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social.
AYUNTAMIENTO DE MADRID	Belén Balmaseda Mera	Consejera Técnica Dirección General de Inclusión Social
FEDERACION MUNICIPIOS DE MADRID	Cristina Moreno Moreno	Secretaria General
CRUZ ROJA DE MADRID	José Zamora López	Coordinador Programa Personas Refugiadas
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MADRID	Cristina Navarro Enterría	Secretaria General
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MADRID	Raquel Molina Paris	Vicesecretaria General
DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MADRID	Ana Zarallo Palomino	Jefe de Servicio. Oficina de Extranjería.