



# GUÍA DE ACOGIDA A PERSONAS DESPLAZADAS POR LA INVASIÓN DE UCRANIA

*Euskadi, auzolana, bien común*

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERPINTASUN - JUSTIZIA  
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,  
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES





---

## INTRODUCCIÓN

---

Desde que el 24 de febrero el Gobierno de Rusia inició la invasión de Ucrania, el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, ha puesto en marcha una serie de iniciativas para que las personas que huyendo de la guerra llegan a Euskadi encuentren un lugar seguro en el que establecerse e iniciar una nueva vida.

El día 10 de marzo se aprobó el Primer Plan de Contingencia para la acogida de personas desplazadas a causa de la invasión de Ucrania, y el 1 de abril vió la luz el Segundo Plan de Contingencia, con un conjunto de acciones ordenadas y coherentes, que materializan el compromiso del Gobierno Vasco, Diputaciones, Eudel y entidades, para acoger personas refugiadas procedentes de Ucrania.

Entre las iniciativas puestas en marcha para la acogida e integración, uno de los compromisos del Plan de Contingencia en vigor, es publicar una “Guía de acogida a personas desplazadas desde Ucrania”.

A continuación presentamos la Guía, que será actualizada periódicamente y estará disponible en varios idiomas, con información detallada sobre los aspectos de mayor interés identificados: solicitud de la protección temporal, empadronamiento, servicios de salud, servicio de empleo, atención a personas LGTBI, mujeres víctimas de violencia o de trata.


La Guía ha sido un ejemplo de colaboración institucional, y bajo la dirección del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, en concreto de la Dirección de Migración y Asilo y el Servicio Vasco de Asistencia Jurídica, Integración y Convivencia Intercultural, Biltzen, cuenta con la participación de los Departamentos del Gobierno Vasco afectados, esto es Educación, Salud y Trabajo y Empleo.

Desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales seguimos tomando iniciativas respetuosas con las indicaciones de las autoridades europeas y de las entidades con experiencia, de forma que todas las que promovemos están en línea con el compromiso de cooperación ordenada.

En estos momentos tan delicados para Europa y el mundo, es un orgullo para Euskadi el interés que la sociedad vasca está mostrando por colaborar con las instituciones en conseguir ayudar a personas vulnerables que han salido de Ucrania. El compromiso del Gobierno Vasco está en facilitar a nuestra población la participación responsable en la acogida e integración de personas refugiadas.

Aprovecho para agradecer a la sociedad vasca su compromiso y ayuda en la construcción de un mundo más solidario y justo, y una Euskadi diversa e integradora.

Agur bero bat

A handwritten signature in blue ink, reading 'Beatriz Artolazabal', with a horizontal line underneath.

Beatriz Artolazabal Albeniz  
Consejera del Departamento de Igualdad,  
Justicia y Políticas Sociales

## BLOQUE I.

### ALOJAMIENTO DE URGENCIA

El Gobierno Vasco ha habilitado un sistema de atención a las personas desplazadas por motivo de la guerra en Ucrania que lleguen a Euskadi y que, independientemente de su nacionalidad o situación administrativa, necesiten alojamiento de urgencia. El contacto es a través de:



**Cruz Roja, horario de 9:00 a 22:00, Teléfono 945 222 222**

O presencialmente en las siguientes oficinas de 10:00 a 18:00:

<b>Araba</b> Vitoria-Gasteiz Portal de Castilla, 52	<b>Gipuzkoa</b> Donostia-San Sebastián Alto de Zorroaga, 41	<b>Bizkaia</b> Bilbao General Concha, 34
---	---	--

Asimismo, en situaciones urgentes y una vez que se disponga de la documentación de las personas a atender, también pueden dirigirse a los siguientes **teléfonos de CEAR**:

<b>Araba</b> 679051932	<b>Gipuzkoa</b> 608012241	<b>Bizkaia</b> 618205421
---------------------------	------------------------------	-----------------------------

## BLOQUE II.

### PERMISO DE RESIDENCIA

---

Las personas que han salido de Ucrania después del 24 de febrero, se encuentran en una situación administrativa regular durante 90 días. Durante este periodo, pueden acceder a la mayoría de los sistemas y servicios públicos con independencia de que se haya hecho la solicitud del permiso de protección temporal.

#### **¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR UN PERMISO DE RESIDENCIA DE PROTECCIÓN TEMPORAL?**

1. Nacionales ucranianos y sus familiares que salieron de Ucrania a partir del 24 de febrero de 2022.
2. Nacionales ucranianos y sus familiares que se encontrasen en situación de estancia en España antes del 24 de febrero de 2022 que, como consecuencia del conflicto armado, no pueden regresar a Ucrania.
3. Nacionales de terceros países o apátridas y sus familiares que residieran legalmente en Ucrania sobre la base de un permiso de residencia legal válido (sea permanente u otro tipo como estudiantes) expedido de conformidad con el derecho ucraniano y no pueden regresar a su país o región.
4. Nacionales de Ucrania que se encontraban en situación irregular en España antes del 24 de febrero y que, como consecuencia del conflicto armado, no pueden regresar a Ucrania.

Miembros de las familias de las personas a que se refiere los apartados 1, 2 y 3 en los siguientes términos:

- a. Al cónyuge o su pareja de hecho
- b. A sus hijos/as menores solteros/as o de su cónyuge, sin distinción en cuanto a si nacieron dentro o fuera del matrimonio o fueran adoptados/as

- c. A otros parientes cercanos que vivieran juntos como parte de la unidad familiar en el momento de las circunstancias relacionadas con la afluencia masiva de personas desplazadas y que dependieran total o principalmente de ellos/as.

## ¿CÓMO Y DÓNDE PUEDO SOLICITAR EL PERMISO DE PROTECCIÓN TEMPORAL?

La solicitud de protección temporal se realizará de forma presencial y personal por las personas interesadas en las comisarías de policía de las tres capitales vascas.



<b>Araba</b>	<b>Gipuzkoa</b>	<b>Bizkaia</b>
Vitoria-Gasteiz	Donostia-San Sebastián	Bilbao
Calle Oñati 17	Paseo Urumea ,17	Gordóniz, 8
Tfno. 945209633	Tfno. 943 44 98 09	Tfno. 944 709149

La cita previa se solicita en:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/icpplus/index.html>

**Se debe solicitar una cita por cada persona.**

En las tres comisarías se habilitará un horario de tarde con dedicación exclusiva para la solicitud de protección temporal. Las comisarías de policía cuentan con un servicio de apoyo lingüístico debidamente identificado que facilita el Gobierno Vasco.

## ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN DEBO APORTAR PARA LA SOLICITUD?

Para la realización del trámite de protección temporal, es necesaria la presentación de la siguiente documentación:

- Documento de viaje y/o identidad
- Cualquier otra documentación que pueda acreditar su identidad y nacionalidad
- Fotografía tamaño carné con el fondo blanco
- En caso de menores, documentación que acredite el vínculo familiar (certificado de nacimiento)

En el momento de la solicitud, se expedirá un resguardo acreditativo en el que constará el NIE (Número de Identificación de Extranjeros). El Ministerio de Interior tiene el compromiso de resolver la solicitud en un plazo de 24 horas.

La notificación de la resolución de protección temporal se podrá descargar introduciendo el Número de Identidad de Extranjero (NIE) y el número de expediente en el siguiente enlace:

<https://www.citapreviadnie.es/citaPreviaDni/IndexDesplazados.action>

Una vez obtenida la resolución, se deberá de solicitar nuevamente cita en la Policía Nacional para la obtención de la Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE):

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/icpplus/index.html>

Para cuestiones relativas a documentos de identidad ucranianos, se recomienda a la persona interesada ponerse en contacto con la Sección Consular de la **Embajada de Ucrania en Madrid**:

i

Tel.: 917 489 360 / 917 489 378 / 917 489 382 / 620 641 324 (urgencias)

E-mail: emb\_es@mfa.gov.ua / consul\_es@mfa.gov.ua

C/Ronda de la Abubilla, 52 • 28043 Madrid

Horarios: Lunes, Miércoles y Viernes de 9:20-13:30; Martes y Jueves de 14:00-17:45.

Atención presencial de personas refugiadas sin cita previa.

Para el resto de personas es necesaria cita previa:

<https://spain.mfa.gov.ua/zapis-na-prijom>

## ¿QUÉ TIPO DE PERMISO DE RESIDENCIA SE ME OTORGA?

A las personas beneficiarias de la protección temporal se les concederá un permiso de residencia y trabajo por un año.

La protección temporal y los permisos de residencia y trabajo se entenderán prorrogados automáticamente por otro año más al vencer el primero, siempre y cuando el órgano competente para declarar la protección temporal no la dé por finalizada.

Excepcionalmente podrá prorrogarse durante un año más.



## ¿PUEDO SOLICITAR PROTECCIÓN INTERNACIONAL (ASILO)?

Si la persona desplazada no puede regresar a Ucrania porque teme ser perseguida por sus opiniones políticas, religiosas, étnicas, de nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, ser víctima de violencia de género, profesión... puede solicitar protección internacional. La protección temporal no es incompatible con la solicitud de protección internacional.

El proceso de solicitud es más largo y complejo que el de protección temporal, por lo que es importante valorar previamente cada situación personal y la imposibilidad de retorno a país de origen en un futuro.

Con carácter previo a la solicitud, las personas interesadas podrán obtener más información acerca del procedimiento en organizaciones como CEAR, CRUZ ROJA, ACCEM y MPDL.

Al igual que en la protección temporal, si la persona solicitante no tiene recursos económicos, podrá solicitar la entrada en el Sistema de Acogida de Solicitantes de Protección Internacional.



### **Asesoría jurídica telefónica y vía e-mail**

— BILTZEN

- Usuario/a: tel.: 900 840 890  
asesoria@euskadi.eus
  - Profesional: tel.: 94 400 18 09  
juridika@biltzen.org
- horario de atención: lunes a viernes, de 9:30-14:00

## BLOQUE III.

### ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS

#### ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN

Si las personas desplazadas no disponen de recursos económicos, pueden obtener apoyo solicitando su acceso al Sistema de Acogida de Protección Internacional. Para ello, no es necesario haber solicitado antes el permiso de residencia de protección o haber solicitado asilo. Estas otras solicitudes son compatibles y se pueden hacer con posterioridad.

En Euskadi la gestión del acceso al sistema de acogida de protección internacional lo realiza CEAR en las siguientes direcciones:



<b>Araba</b> José Erbina, 2 Vitoria-Gasteiz Tel: 945 266 805	<b>Gipuzkoa</b> Amezketarrak kalea, 3 Donostia-San Sebastián Tel: 943 24 24 83	<b>Bizkaia</b> Baiona, 1 Bilbao Tel: 944 24 88 44
---	---	--

## EMPADRONAMIENTO

El padrón es el registro de los habitantes de un municipio. Para empadronarse hay que acudir al ayuntamiento del municipio donde resida. Al empadronarse se expide un certificado que facilita realizar otros trámites administrativos importantes. En el caso de que no se expida dicho certificado, se le entregará un resguardo que acredita haber presentado dicha solicitud.

Las personas ucranianas desplazadas podrán empadronarse aportando la siguiente documentación:

- Pasaporte en vigor o documentación expedida por la Policía Nacional (resguardo de solicitud de la protección temporal o resolución favorable de la misma).
- Para el caso de menores de 18 años acompañados por un adulto responsable (no necesariamente el progenitor), la documentación expedida por la Policía Nacional (resguardo de solicitud de la protección temporal o resolución favorable de la misma) y, en este caso, la persona le acompañe debe ser la misma que presentó la solicitud de protección temporal del menor ante Policía Nacional.
- En cualquier caso, cuando no se disponga de la autorización de los dos progenitores para su empadronamiento, bastará la firma de una declaración responsable por parte de uno de los progenitores o de la persona responsable que formula la solicitud.

## ACCESO AL SERVICIO VASCO DE SALUD

Todas las personas desplazadas desde Ucrania a Euskadi tendrán aseguramiento sanitario y recibirán asistencia sanitaria. Se prevén dos situaciones en función de la situación administrativa:

1. A las personas que hayan solicitado protección temporal se les tramitará una Tarjeta Individual Sanitaria (TIS). Esa TIS será válida para toda España por un periodo de dos años, si bien no permite extender el aseguramiento a Europa.
2. A las personas que no hayan solicitado la protección temporal ni tampoco hayan solicitado protección internacional, se les tramitará el DAST, Documento de Asistencia Sanitaria Temporal, que será válido para Euskadi por seis meses, prorrogable por otros seis meses.

Para solicitarlo deberán hacerlo en el centro de salud más cercano al lugar en el que estén alojadas con la documentación de que dispongan:

- si han solicitado la protección temporal, resguardo de presentación de solicitud o resolución de concesión,
- pasaporte, documento nacional de Ucrania o permiso de residencia en Ucrania,
- certificado de empadronamiento (si lo tiene).

## ACCESO AL SISTEMA EDUCATIVO VASCO

Las personas en edad escolar desplazadas como consecuencia de la invasión de Ucrania tienen derecho a la educación en Euskadi y a matricularse en sus centros educativos.

La recomendación del Departamento de Educación es que la escolarización no se posponga más de dos semanas a la espera de aclarar la situación en que se encuentre cada familia en cuanto a su lugar de residencia.

En el proceso de escolarización se adoptarán las decisiones que mejor pueden responder a las necesidades de estos niños y niñas, y a partir del análisis de la situación de los centros, sus capacidades de acogida y recursos. Los centros cuentan con planes de acogida y materiales específicos, para dar una respuesta adecuada y preservar el bienestar emocional.

Los trámites de solicitud de escolarización pueden cursarse en cualquier centro educativo. En el enlace siguiente hay un buscador de centros para encontrar el más cercano:

<https://ikasgunea.euskadi.eus/es/buscador-de-centros>

También puede encontrar información sobre el sistema escolar y el procedimiento de escolarización fuera de plazo (en varios idiomas, incluido ucraniano) en el siguiente enlace:

<https://www.euskadi.eus/sistema-educativo-vasco-informacion-a-las-familias/web01-a2hikast/es/>

Aunque es recomendable, no es necesario que presenten ningún certificado de empadronamiento para poder ser escolarizados.

## ACCESO AL SERVICIO VASCO DE EMPLEO

Las personas desplazadas por la guerra de Ucrania podrán acceder a diferentes prestaciones del Servicio Vasco de Empleo (Lanbide) tanto si ya tienen una resolución positiva del sistema de protección temporal como transcurridas 24 horas desde la obtención del resguardo de solicitud de la protección.

En concreto pueden inscribirse como demandantes de empleo y acceder al conjunto de servicios que presta Lanbide tanto en lo que se refiere a ofertas de empleo como de formación.

La inscripción y solicitud de estas prestaciones puede realizarse en las oficinas que Lanbide tiene en toda la geografía de Euskadi y a través de su página web: [www.lanbide.eus](http://www.lanbide.eus)

## ACCESO AL SISTEMA VASCO DE SERVICIOS SOCIALES

Los Servicios Sociales Municipales actuarán como referente ordinario para la integración social de las personas desplazadas, junto a las entidades del tercer sector social. Unas semanas después de instalarse conviene solicitar cita con la trabajadora social del servicio social de base de la zona en que se reside.

Este servicio es la puerta de entrada a las prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales y a ayudas como las Ayudas de Emergencia Social (tras 6 meses de empadronamiento).

Las direcciones de los servicios sociales municipales más cercanos pueden encontrarse en:

<https://www.euskadi.eus/directorio-servicios-sociales/web01-a2gizar/es/>

## CARNET DE CONDUCIR

Las personas ucranianas tanto las que están ya en Euskadi con carácter previo, como las que lleguen ahora como consecuencia de esta guerra, se hayan acogido al sistema de protección temporal, dispongan de un permiso de conducción en vigor expedido por las autoridades ucranianas y tengan la edad requerida en España para un permiso de conducción equivalente:

- Podrán utilizar sus permisos de conducción de forma válida.
- Verán ampliada la validez del permiso de conducción ucraniano durante un año desde la obtención de la protección temporal.
- Podrán canjear su permiso de conducción ucraniano por un permiso de conducción español si así lo desean. Para ello podrán acreditar su residencia mediante el resguardo de la presentación de la solicitud de protección temporal o de la documentación entregada al resolver

la misma, y la verificación de permiso de conducción se sustituirá por una declaración responsable firmada por el propio solicitante. Este trámite puede realizarse de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 en las siguientes oficinas:



<b>Araba</b> Vitoria-Gasteiz Avenida Gasteiz, 13-15 945 222 058	<b>Gipuzkoa</b> Donostia-San Sebastián Plaza Julio Caro Baroja, 2 943 452 000	<b>Bizkaia</b> Bilbao Barroeta Aldamar, 1 944 421 300
--	--	--

## MASCOTAS

Las personas desplazadas que lleguen desde Ucrania con sus mascotas (perros, gatos, hurones, etc.) deberán notificarlo, lo antes posible, a los Servicios de Ganadería de las Diputaciones Forales y a los Colegios Veterinarios. Dicha notificación, se realizará directamente por la persona desplazada o a través de las clínicas veterinarias (vía recomendada) debido a que todo animal ha de pasar consulta por ellas.

Los animales, en todos los casos:

- Pasarán consulta veterinaria: primera valoración, desparasitación con el fármaco Praziquantel, control serológico y pautas de vacunación.
- Se identificarán y registrarán oficialmente aquellos animales que no estuvieran adecuadamente identificados ni registrados.
- Iniciarán el preceptivo tiempo de cuarentena en un centro público o privado adscrito al programa: control y vigilancia de los animales, y realización de las revisiones veterinarias correspondientes.

En cumplimiento del protocolo de actuación sobre los animales procedentes de Ucrania, y vista la especial situación que están sufriendo las personas desplazadas ucranianas, los costes generados en la realización de dicho protocolo estarán subvencionados, y, por lo tanto, serán gratuitos.

Los puntos y formas de notificación, contacto e información para realizar estos trámites son:



<b>Araba</b> servicioganaderia@araba.eus 945 181 818	<b>Gipuzkoa</b> abeltzaintza@gipuzkoa.eus 943 112 987	<b>Bizkaia</b> servicio.ganaderia@bizkaia.eus 944 066 887
--	---	---

## BLOQUE IV.

### REALIDADES ESPECIFICAS

#### ATENCIÓN A MENORES SIN REFERENTE FAMILIAR

Las Diputaciones Forales son las encargadas de realizar la valoración de la situación socio-familiar de las personas menores de edad llegadas sin referentes familiares (progenitores o representantes legales), asumiendo su guarda provisional. Asimismo, cuando el desplazamiento de los niños, las niñas y adolescentes se haya realizado junto a su familia, los servicios sociales municipales, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, valorarán aquellas situaciones en los que se detecten posibles factores o indicadores de desprotección.

Por otro lado, realizarán la valoración de la adecuación de las familias que hayan asumido, voluntariamente, la guarda de las personas menores de edad no acompañadas de sus progenitores o representantes legales, y de aquellas otras que hayan mostrado su disposición para acogerlas, comenzando por aquellas que no hayan participado anteriormente en programas de carácter humanitario que tienen por objeto desplazamiento temporal de menores extranjeros.

Para cualquier gestión como las arriba descritas, hay que ponerse en contacto con los servicios territoriales de atención y protección a la infancia y la adolescencia, y, en su caso, con el Gobierno Vasco:



<b>Araba</b> acogimiento@araba.eus Tel.: 945 121 060	<b>Gipuzkoa</b> familiaharrera@gipuzkoa.eus Tel.: 943 112 522	<b>Bizkaia</b> ume-infancia@bizkaia.eus Tel.: 946 082 971 946 082 968 944 067 969
<b>Dirección de Familias e infancia (Gobierno Vasco)</b> adingabeak@euskadi.eus		



## VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Las mujeres y niñas desplazadas por la guerra de Ucrania que necesiten información y asesoramiento en asuntos relacionados con violencia contra las mujeres, tanto si es ejercida por su pareja o expareja, o que han sufrido algún delito contra su libertad sexual, pueden ponerse en contacto con:

- SATEVI, Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a mujeres víctimas de violencia: 900 840 111

Este teléfono funciona 24 horas al día y todos los días de la semana. Está atendido por profesionales especializadas en violencia contra las mujeres, es gratuito y atiende en 51 idiomas, entre ellos, en ucraniano y ruso. La atención será inmediata, anónima, confidencial y gratuita y no deja rastro en la factura telefónica.

## PERSONAS LGTBI

Las personas desplazadas por la guerra de Ucrania que pertenezcan al colectivo LGTBI que tengan alguna otra necesidad específica o demandan asesoramiento en asuntos relacionados con su orientación e identidad sexual pueden ponerse en contacto con Berdindu, servicio público de Gobierno Vasco que ofrece información y atención a personas lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales.



<b>Berdindu Gasteiz</b> Ramiro de Maeztu, 3 01008 Gasteiz 945 029 079 y 617 810 471 berdindu.araba@gmail.com	<b>Berdindu Bilbao</b> Ramón y Cajal, 2 48014 Bilbo 946 453 322 y 617 813 089 berdindu.bizkaia@gmail.com	<b>Berdindu Donostia</b> Mikeletes, 20 20008 Donostia 943 216 551 y 688 769 865 berdindu.gipuzkoa@gmail.com
--	--	---

**HORARIO:** Martes a viernes: 10:00-13:00 y Lunes a viernes: 16:00-19:00