

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES		
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017

1. OBJETIVO

Describir las actividades del proceso de acompañamiento de los retornos y reubicaciones para las víctimas en el exterior, que permita la articulación y coordinación interinstitucional interna y externa, con el fin de facilitar la comprensión y el desarrollo de cada acción del procedimiento.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud de retorno de los hogares víctimas de desplazamiento forzado que se encuentran en el exterior, continua con el proceso de orientación para el retorno a territorio nacional, la entrega de medidas asistenciales a las que tenga derecho en el lugar de acogida y finaliza con la remisión prioritaria a la Ruta Integral de Atención, Asistencia y Reparación.

3. DEFINICIONES

- **CRM CONTAC AMERICAS:** Es la herramienta de gestión de orientación al trámite, Re direccionamiento de solicitudes en el marco de Ruta Integral. Está diseñada para los canales presencial, virtual y telefónico.
- **NN:** Nivel Nacional.
- **PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD:** Significa la elección libre e informada que toma la persona o las comunidades que están en situación de desplazamiento a través de sus autoridades, de regresar a su lugar de origen o de reubicarse en un lugar distinto. La decisión debe contar con la información suficiente acerca de las condiciones establecidas para lograr la sostenibilidad del retorno o la reubicación, de modo que facilite dicha opción. La voluntad de un retorno o una reubicación, deberá pasar por reflexiones y valoraciones reales sobre cada opción; permite reivindicar a las víctimas como sujetos autónomos, con capacidad de decisión, que logran sobreponerse a la adversidad, afrontar su situación actual y replantear su proyecto de vida, que fue truncado por el hecho victimizante.
- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** El principio de seguridad en los procesos de retorno y reubicación, está orientado a la garantía de la integridad física de las personas retornadas, así como a su propiedad, territorios colectivos y los modos de vida necesarios que promuevan la integración y estabilización socioeconómica. Se debe tener en cuenta que este principio se orienta a las personas, a las comunidades, así como a las áreas a las cuáles se retorna o se reubica, para lo cual se deben definir procesos y criterios de verificación de las condiciones de orden público en lo referente a seguridad y protección en la zona.
- **RR o R y R:** Retorno y Reubicación.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES		
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017

- **RETORNO y REUBICACION:** El retorno o la reubicación para víctimas del desplazamiento forzado es el derecho a regresar a su lugar de origen o reubicarse en uno distinto a este con el fin de continuar con su proyecto de vida personal, familiar y comunitario, volver a ser parte fundamental del tejido social de su comunidad, contribuir al desarrollo del municipio, volver al ejercicio pleno de su ciudadanía y ser reparado de manera integral.

El retorno o reubicación de víctima que se encuentren fuera del territorio nacional, se contempla en primer lugar el regreso a Colombia y luego, se brinda el acompañamiento al hogar para facilitar su traslado al sitio final de retorno o reubicación en el territorio nacional.

En este sentido, el proceso el acompañamiento de retornos y reubicaciones restringe su aplicabilidad al territorio nacional, por lo tanto, no se pueden hacer efectivas las acciones de estabilización promovidas por el retorno o la reubicación cuando el hogar decide permanecer en el exterior.

- **R.I:** Ruta Integral.
- **RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN:** La Ruta Integral prevista por la Unidad para las Víctimas tiene como objetivo el acompañamiento a las víctimas para el acceso efectivo de las diferentes medidas de atención, asistencia y reparación integral a partir del reconocimiento de necesidades y condiciones de vida particulares, que requieren por parte del Estado la adecuación progresiva de su oferta institucional, y que se desarrolla en diferentes etapas sucesivas que van desde la ocurrencia del hecho victimizante, pasando por la atención y asistencia hasta la reparación integral.

Este es un Modelo de garantía de derechos que apunta hacia la inclusión social y tiene como principios orientadores la dignidad, la igualdad, el enfoque diferencial, la progresividad y la gradualidad, la reparación integral adecuada, diferenciada y transformadora.

En efecto, la Ruta Integral permite conocer las necesidades y capacidades de cada persona; definir la oferta institucional pertinente para cada situación y hacer seguimiento al acceso efectivo a la misma, actualizar los datos básicos. Esta información es consignada en la Asesoría en el derecho a la Reparación Integral (antiguo PAARI) específico para cada persona y que ésta conozca su ruta en detalle, las medidas concretas a las que tiene derecho, según su situación particular, y conocer los alcances y límites de la oferta estatal. Asimismo, contempla mecanismos para que cada Dirección Territorial de la Unidad para las Víctimas recopile información sobre la oferta institucional en materia de atención, asistencia y reparación integral existente en cada municipio. Finalmente, contempla procedimientos para hacer remisiones (solicitudes de servicios) a cada entidad y realizar seguimiento al acceso efectivo de las víctimas a esta oferta.

- **UARIV:** Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES			
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017	Página: 3 de 8

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- El procedimiento aplica exclusivamente cuando el hogar haya manifestado voluntariamente su intención de retornar o reubicarse en cumplimiento a lo señalado en la Ley 1448 de 2011.
- Las acciones deben estar articuladas a las acciones y al cumplimiento de las competencias misionales de la Unidad.
- El cumplimiento de las acciones es necesario enmarcarlas en los principios de voluntariedad, seguridad y dignidad
- Se requiere efectuar las articulaciones y coordinaciones con los Consulados y la Cancillería en los diferentes casos.
- Es necesario que se eleven alertas oportunas asociadas al proceso de acompañamiento y atención del proceso de RyR de las víctimas en el exterior que quieren regresar al país.
- Se requiere realizar seguimiento al hogar víctima que decidió regresar al territorio nacional en su trayecto de llegada.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	<p>Recibir solicitudes de retorno de víctimas en el exterior, a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancillería • Canales de Servicio de la Unidad • Centros de Atención al migrante. <p>Y generar un consolidado con esta información.</p>	Reporte de solicitudes de víctimas en el exterior – MAARIV	Profesional encargado de Víctimas en el exterior - Grupo Retornos y Reubicaciones NN	<p>Correo Electrónico - Solicitudes de RR – Víctimas en el exterior</p> <p>Reporte de solicitudes de víctimas en el exterior – MAARIV</p>	CI/CE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES			
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017	Página: 4 de 8

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
2.	Remitir el consolidado de casos de Víctimas en el Exterior al Profesional operativo de la fase de Reparación de Ruta Integral para brindarles atención a través del esquema no presencial, enviado por correo electrónico.	Reporte de solicitudes de víctimas en el exterior – MAARIV	Profesional encargado de Víctimas en el exterior - Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Matriz para ingreso prioritario a Ruta Integral	CI
3.	Asignar los casos a los enlaces integrales no presenciales encargados del trámite de solicitudes de víctimas en el exterior, por parte del profesional operativo de la fase de Reparación de Ruta Integral, a través de un correo electrónico.	Matriz para ingreso prioritario a Ruta Integral	Profesional operativo de la fase de Reparación de Ruta Integral	Correo Electrónico – Asignación de casos Víctimas en el Exterior	CI
4.	Orientar Contactar y orientar a la víctima para identificar su intención de retorno al territorio nacional y la intención de retorno o reubicación en el lugar asentamiento definitivo, a través de los medios dispuestos para tal fin. Ver: “Instructivo de Orientación para la atención de la llamada de las Víctimas que se encuentran en el exterior”.	Guion de orientación	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – MAARIV	CE
5. PC	Validar o verificar si la víctima quiere ser retornada ¿La víctima desea retornar al Territorio Nacional? Si la Víctima NO desea retornar a territorio nacional, continuar con la actividad 6. En caso contrario, continuar con la actividad 8.	Guion de orientación	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – MAARIV	
6.	Orientar a la víctima sobre otras medidas de reparación a las que tiene derecho en el exterior, a través de los medios dispuestos para tal fin. Ver: “Instructivo de Orientación para la atención de la llamada de las Víctimas	Guion de orientación	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – MAARIV	CE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES			
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017	Página: 5 de 8

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	que se encuentran en el exterior”				
7.	Registrar la decisión de permanecer en el exterior en el CRM del operador – Reparación – Documentación para indemnización y se finaliza el procedimiento.	Datos de la víctima consignados en la herramienta CRM	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión -- MAARIV	CI
8.	Orientar a la víctima sobre las condiciones del traslado y atención prioritaria en territorio nacional, a través de los medios dispuestos para tal fin. Ver: “Instructivo de Orientación para la atención de la llamada de las Víctimas que se encuentran en el exterior”	Instructivo de Orientación para la atención de la llamada de las Víctimas que se encuentran en el exterior	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – Retorno o Reubicación – Seguimiento - MAARIV	CE
9. PC	Realizar el seguimiento al traslado de la víctima desde el exterior con el fin de verificar el ingreso efectivo a territorio nacional, a través de llamada telefónica. ¿La víctima llegó a territorio nacional? Si la víctima NO llegó a territorio nacional, continuar con la actividad 10. En caso contrario, continuar con la actividad 11.	Datos de contacto de la víctima consignados en la herramienta CRM	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – Retorno o Reubicación – Seguimiento - MAARIV	
10.	Contactar a la víctima telefónicamente para realizar el seguimiento del caso e identificar los motivos que no permitieron su traslado Si la víctima aún desea retornar, concertar una nueva fecha de regreso e ir a la actividad 9 Si la víctima no desea retornar ir a la actividad 7	Datos de contacto de la víctima consignados en la herramienta CRM	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – Retorno o Reubicación – Seguimiento - MAARIV	CE

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES			
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017	Página: 6 de 8

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
11.	Atender a la víctima proveniente del exterior en los diferentes canales de atención disponibles en el lugar de acogida, para registrar la solicitud de Atención Humanitaria para Víctimas en el Exterior.	Herramienta CRM	Orientador de los diferentes canales de atención	Reporte de Solitudes de Atención Humanitaria – MAARIV	CE
12. PC	<p>Validar cada solicitud de Atención Humanitaria para Víctimas en el Exterior, con el fin de hacer la colocación del giro, de acuerdo a los criterios de validación previamente establecidos.</p> <p>Ver: Guía para la validación de criterios para otorgar la colocación de la Atención Humanitaria para víctimas en el exterior que retornan a territorio nacional.</p> <p>Falta la decision</p> <p>¿Es viable la asignacion de atencion humanitaria?</p> <p>SI, si de acuerdo aplicación de criterios el resultado es viable continuar con la actividad 14.</p> <p>NO, dado que en la aplicación de criterios dio como no viabilidad de giro, por ello continuar con la actividad 13.</p>	<p>Plataforma Tecnológica Vivanto</p> <p>Guía para la validación de criterios para otorgar la colocación de la Atención Humanitaria para víctimas en el exterior que retornan a territorio nacional.</p>	<p>Profesional o Técnico del Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN</p>	<p>Reporte Solitudes de Atención Humanitaria para Víctimas en el Exterior – MAARIV</p>	CI
13.	Registrar la No Viabilidad de la asignación del Giro en la herramienta de gestión de solicitudes en la herramienta CRM. Y finaliza el procedimiento	Herramienta de gestión de solicitudes en la herramienta CRM.	Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Reporte Solitudes de Atención Humanitaria para Víctimas en el Exterior – MAARIV	CI
14.	Remitir la solicitud de aprobación al Equipo de Apoyo al Trámite de Solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria, para la colocación del giro, a través de la herramienta disponible para tal fin.	Solicitud de aprobación	Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Reporte Solitudes de Atención Humanitaria para Víctimas en el Exterior – MAARIV	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES			
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017	Página: 7 de 8

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
15.	Recibir reporte de la colocación del giro por concepto de asignación de Atención Humanitaria para Víctimas en Exterior, por parte del Equipo de Apoyo al Trámite de Solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria, para tener trazabilidad de los casos, a través de correo electrónico.	Reporte de la colocación del giro por concepto de asignación de Atención Humanitaria para Víctimas en Exterior	Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Formato de Caracterización Código 300.08.15-1	CI
16.	<p>Informar a la Víctima la respuesta a su solicitud, con el fin de que pueda cobrar la Atención Humanitaria para Víctimas en el exterior, a través de los diferentes canales de servicio que dispone la Unidad.</p> <p>Ver procedimiento de R y R en el marco de Ruta Integral.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>respuesta a su solicitud, con el fin de que pueda cobrar la Atención Humanitaria para Víctimas en el exterior</p>	Orientadores	<p>Reporte Vivanto</p> <p>Mensaje de Texto</p> <p>Reporte de registro de gestión -- MAARIV</p>	CE

7. ANEXOS

- Anexo 1:** Instructivo de orientación para la atención de la llamada a las víctimas que se encuentran en el exterior con intención de Retorno (Código 423.08.05-1).
- Anexo 2:** Matriz para Ingreso Prioritario a Ruta Integral (Código: 423,08,15-16).
- Anexo 3:** Protocolo para el acompañamiento a Retornos y Reubicaciones en el Marco de la Reparación Integral a víctimas del desplazamiento forzado (Código: 423.08.10-3).
- Anexo 4:** Guía general de asistencia, atención y reparación a víctimas en el exterior.
- Anexo 5:** Guía para la validación de criterios para otorgar la colocación de la Atención Humanitaria para víctimas en el exterior que retornan a territorio nacional (Código: 423.08.04-2).
- Anexo 6:** Acta de Voluntariedad de Población Retornada o Reubicada – (Código: 423,08,15-1).
- Anexo 7:** Formato de caracterización (Código 300.08.15-1).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR – RETORNOS Y REUBICACIONES		
	Código: 423.08.08-2	Versión: 05	Fecha: 05/10/2017

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	27/12/2013	Creación del Procedimiento
V2	16/06/2014	Adición y redacción, se efectuó porque no correspondían a las actividades directas del proceso.
V3	8/07/2014	Según acta del 3 de julio del comité directivo el nombre del proceso es ajustado.
V4	28/08/2015	Redacción, adición y modificaciones, las cuales se llevaron a cabo con base a las actividades directamente del procedimiento, y que además se vienen ajustando teniendo en cuenta la dinámica de la Ruta Integral.
V5	05/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Actualización por cambio del nombre del proceso de Gestión de Reparación Individual y Colectiva a Reparación Integral. Actualización del formato por cambio del Procedimiento Control de Documentos.