1. OBJETIVO

Brindar lineamientos para la orientación de las personas víctimas que se encuentran en el exterior y que manifiesten su intención de retorno al país, indicando de forma clara y precisa las medidas de atención, asistencia y reparación a las que tienen derecho.

2. ALCANCE

El instructivo inicia con las indicaciones al orientador para la realización de la llamada para contactar a la víctima que ha manifestado su intención de regresar a Colombia, y continúa con los elementos de orientación e información 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

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.

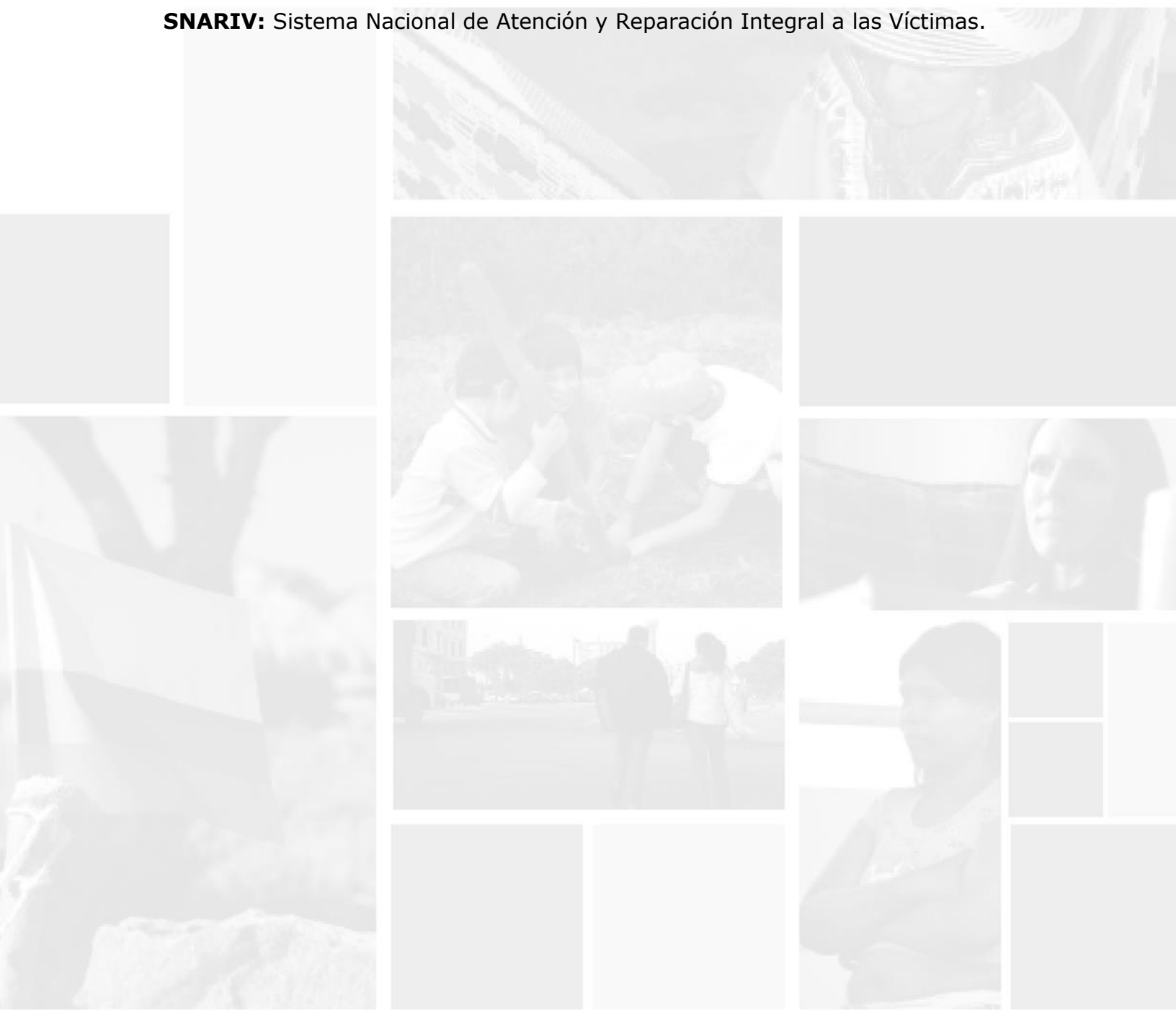
PRINCIPIO DE VOLUNTARIEDAD: Significa la elección libre e informada que toma la persona o las comunidades que están en situación de desplazamiento a través de sus autoridades, de regresar a su lugar de origen o de reubicarse en un lugar distinto. La decisión debe contar con la información suficiente 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.

RETORNO y REUBICACIÓN: 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 víctimas que se encuentren fuera del territorio nacional, se contempla en primer lugar frente al regreso a Colombia y luego, el traslado al sitio final de retorno o reubicación.

SNARIV: Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.



4. DESARROLLO

4.1. ORIENTACIÓN GENERAL SOBRE EL RETORNO A COLOMBIA Y CONDICIONES DE TRASLADO

- **SALUDO Y PRESENTACIÓN**

Saludar al solicitante (Buenos días, buenas tardes, buenas noches)

Le habla ……. De la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

¿Hablo con el señor (a)…….?

Le estoy contactando desde Colombia porque para la Unidad es muy importante atender su solicitud y brindarle toda la información que requiere frente al proceso de acompañamiento que podría recibir por parte del Estado en su retorno a nuestro país.

- **INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL RETORNO A COLOMBIA**

Es importante que su hogar tenga claro que el Retorno a Colombia es una oportunidad para reconstruir su proyecto de vida y contribuye al proceso de restablecimiento de derechos vulnerados por el desplazamiento forzado. Por lo tanto sugerimos que la decisión de retornar sea consultada con todos los integrantes del hogar incluyendo niños, niñas, adolescentes, personas mayores o personas con discapacidad, para evaluar si este escenario se ajusta a sus expectativas e intereses.

Igualmente, me permito informarle que el traslado a territorio nacional depende del esfuerzo propio de cada solicitante y su hogar. Por lo que le sugerimos planear su viaje con anticipación y disponer de alguna estrategia para asegurar su viaje a Colombia. Una vez usted y su hogar logren llegar a territorio Colombiano serán atendidos de manera prioritaria por la Unidad para las Victimas en coordinación con las demás entidades del SNARIV con el fin de facilitar la satisfacción de sus necesidades básicas y contribuir a la estabilización socioeconómica.

➢ INFORMACIÓN SOBRE LA VERIFICACIÓN DE PRINCIPIOS

Señor(a) ……. Teniendo en cuenta esta información ¿usted y hogar estarían interesados en retornar a Colombia?

_____

Durante el tiempo en que usted y su familiar programan el regreso a Colombia, la Unidad para las víctimas realizará el proceso de verificación o evaluación de las siguientes condiciones o principios:

- SEGURIDAD: Con la evaluación de seguridad se busca identificar que el sitio elegido por usted y su familia para radicarse indefinidamente en Colombia sea un lugar tranquilo. Es muy importante hacer esta verificación para que ustedes estén seguros que los hechos de violencia en el contexto del conflicto armado no van a volver a ocurrir, que sientan que pueden reconstruir su proyecto vida y los lazos comunitarios en ese territorio.

- DIGNIDAD: Con la evaluación de la dignidad se busca que usted y su familia avancen hacia el goce efectivo de los derechos vulnerados y la reparación integral, mediante el acceso efectivo a los programas dispuestos por las entidades que componen el SNARIV (Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas), bajo un enfoque restitutivo, transformador, diferencial y de equidad. Se busca garantizar el trato digno, no discriminatorio y el bienestar de su familia.

- VOLUNTARIEDAD: Es la decisión libre e informada que toma el hogar de retornar a Colombia. Igualmente el hogar debe elegir voluntariamente un lugar en territorio nacional para reconstruir su proyecto de vida. Usted y su familia deben estar seguros de la decisión que está tomando, pues el Estado lo acompañará por una sola vez y hará un esfuerzo importante para lograr la superación de su situación de vulnerabilidad en el lugar en el que decida vivir.

Una vez verifiquemos los principios de voluntariedad, seguridad y dignidad, junto con usted y su hogar determinaremos si es procedente o no el traslado al sitio elegido en territorio Colombiano.

Por esta razón, Señor (a)…… nos gustaría saber

¿En qué sitio específico de Colombia usted y su hogar esperan radicarse indefinidamente?

Departamento: _____
Municipio: _____
Barrio o Vereda_____

Finalmente señor (a) …….. ¿En qué fecha aproximadamente podría contactarlo una vez más para realizar seguimiento a su traslado y brindarle información adicional sobre las medidas de atención que va recibir cuando llegue a territorio nacional?

Fecha: DD/MM/AA

4.2. SEGUIMIENTO DEL CASO - ORIENTACIÓN SOBRE MEDIDAS DE ATENCIÓN INMEDIATAS EN TERRITORIO NACIONAL

- **SALUDO Y PRESENTACIÓN**

Saludar al solicitante (Buenos días, buenas tardes, buenas noches)

Le habla con ……. de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

¿Hablo con el señor (a)…….?

- **INFORMACIÓN MEDIDAS DE ATENCIÓN INMEDIATAS**

Le estoy contactando para realizar un seguimiento a su caso y verificar la fecha de retorno a Colombia. Igualmente nos gustaría saber cuál es el lugar de arribo para garantizar una atención adecuada en territorio nacional.

Entonces señor(a)…… ¿A qué lugar llegaría en Colombia?

Departamento: _____
Municipio: _____
Barrio o Vereda_____

Dependiendo del lugar señalado por el solicitante se debe brindar información sobre los puntos de atención o centros regionales disponibles en la zona para que el hogar retornado desde el exterior acuda al mismo y reciba la orientación necesaria. En caso que no haya puntos de atención disponibles indíquele que llame a la Línea de Atención de la Unidad (018000-911119).

Adicionalmente es fundamental informar a la víctima lo siguiente:

Señor(a)…… una vez llegue a territorio nacional tiene derecho a recibir un apoyo económico denominado Atención Humanitaria para Victimas en el Exterior, para cubrir sus necesidades de alojamiento y alimentación en el lugar de acogida. Este recurso debe ser invertido adecuadamente y beneficiar a todos los miembros del hogar. Es importante que tener en cuenta que este apoyo económico sólo será tramitado cuando llegue a territorio colombiano y no estará disponible de manera inmediata; por esta razón es importante que usted y su hogar logren ubicar un sitio donde hospedarse mientras la Unidad para las Víctimas desembolsa este dinero.

Por lo tanto una vez se acerque al punto de atención que le indiqué o llame a la línea de atención de la Unidad manifieste que es Víctima en el Exterior y que va a solicitar su Atención Humanitaria.

Para finalizar nos gustaría saber si usted y su hogar ¿Cuenta con una vivienda o un sitio a dónde llegar y hospedarse el día que llega a Colombia?

Departamento: _____
Municipio: _____
Barrio o Vereda_____

Señor (a) _____, le deseo un feliz regreso a nuestro país, la Unidad para las Victimas le brindara todo el apoyo requerido para la adaptación y mejoramiento de condiciones de vida una vez llegue a territorio nacional.

Hasta pronto

Finalizadas las llamadas se remitirá reporte del caso (sitio de llegada, fecha y particularidades que se consideren importantes) a los profesionales encargados de víctimas en el exterior del Grupo de Retornos y Reubicaciones del Nivel Nacional para que se conozca de la llegada de estas familias y por tanto se continúe con el proceso de atención en territorio colombiano.

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio