1. OBJETIVO

Describir las actividades del proceso de acompañamiento para los hogares víctimas de desplazamiento forzado residentes en el exterior que desean retornar voluntariamente al país, 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.

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.

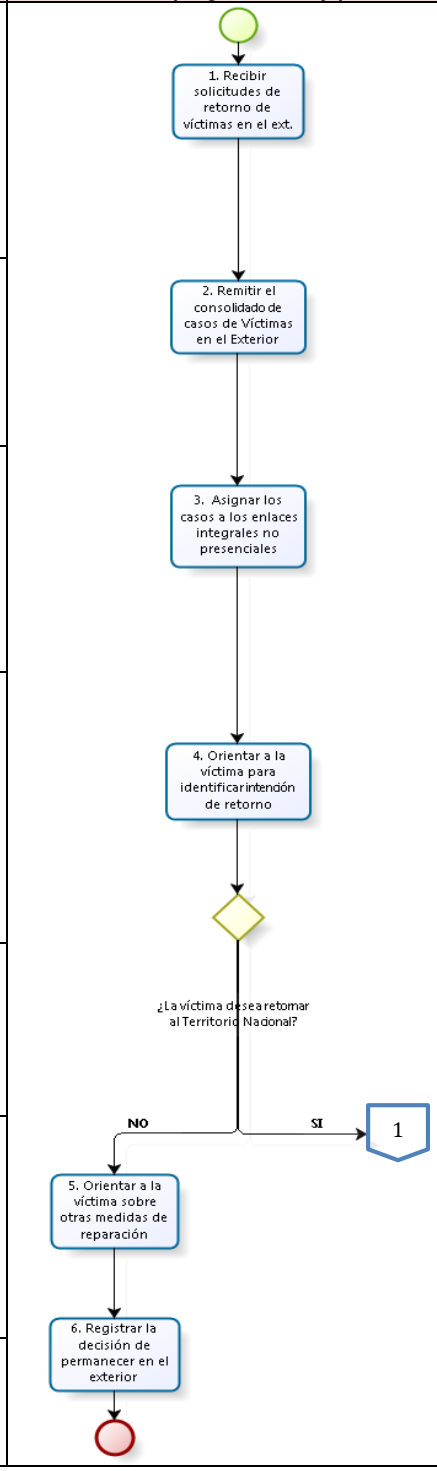
RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN: la Ruta Integral prevista por la Unidad para las Víctimas tiene como objetivo el acompañamiento a las víctimas para el acceso efectivo de las diferentes medidas de atención, asistencia y reparación integral a partir del reconocimiento de necesidades 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.

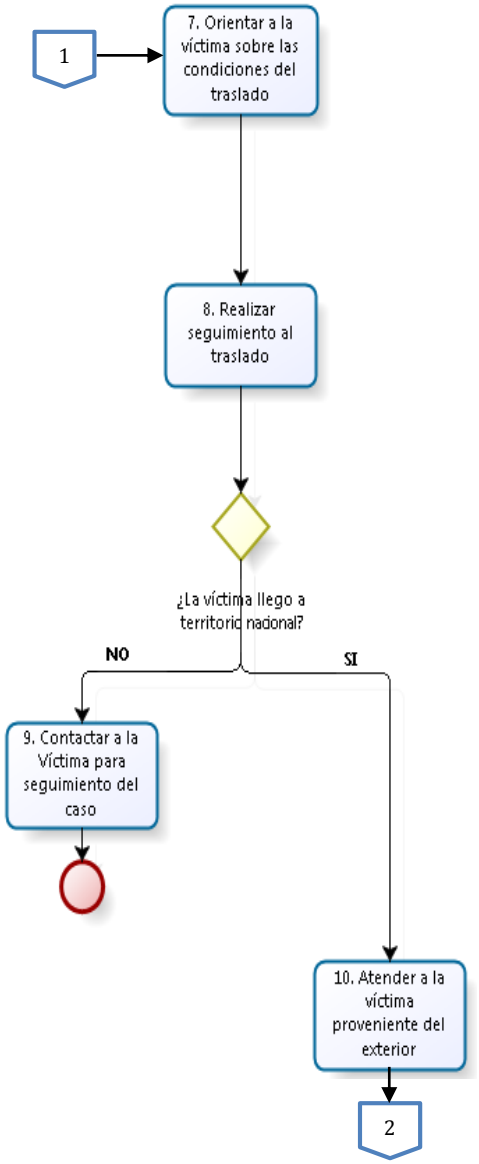
Este es un Modelo de garantía de derechos que apunta hacia la inclusión social y tiene como principios orientadores la dignidad, la igualdad, el enfoque diferencial, la progresividad y la gradualidad, la reparación integral adecuada, diferenciada y transformadora.

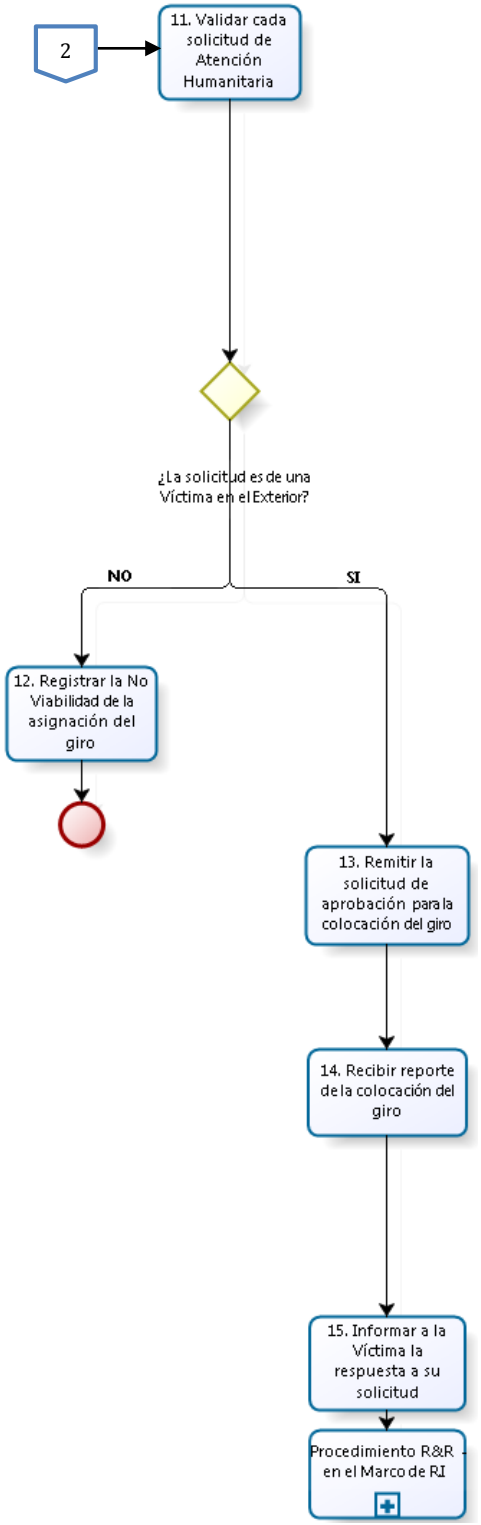
En efecto, la Ruta Integral permite conocer las necesidades y capacidades de cada persona; definir la oferta institucional pertinente para cada situación y hacer seguimiento al acceso efectivo a la misma, actualizar los datos básicos. Esta información es consignada en el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral – 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.

4. ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		1. Recibir solicitudes de retorno de víctimas en el exterior, a través de los siguientes canales: • Cancillería • Canales de Servicio de la Unidad • Centros de Atención al migrante. Y generar un consolidado con esta información.	Profesional encargado de Victimas en el exterior - Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Correo Electrónico - Solicitudes de RR – Victimas en el exterior Reporte de solicitudes de víctimas en el exterior – CRM
2		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.	Profesional encargado de Victimas en el exterior - Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Matriz para ingreso prioritario a Ruta Integral
3		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.	Profesional operativo de la fase de Reparación de Ruta Integral	Correo Electrónico – Asignación de casos Victimas en el Exterior
4		4. Orientar a la víctima para identificar su intención de retorno al territorio nacional y la intención de retorno o reubicación en el lugar de 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”	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión -– CRM Operador
		¿La víctima desea retornar al Territorio Nacional? Si la victima NO desea retornar a territorio nacional, continuar con la actividad 5. En caso contrario, continuar con la actividad 7.		
5		5. 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 que se encuentran en el exterior””	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión -– CRM Operador
6		6. Registrar la decisión de permanecer en el exterior en el CRM del operador – Reparación – Documentación para indemnización. **FIN**	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión -– CRM Operador

N°	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
7		7. 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"	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – Retorno o Reubicación – Seguimiento - CRM Operador
8 PC		8. 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.	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – Retorno o Reubicación – Seguimiento - CRM Operador
		¿La víctima llego a territorio nacional? Si la víctima NO llegó a territorio nacional, continuar con la actividad 9. En caso contrario, continuar con la actividad 10.		
9		9. Contactar a la víctima telefónicamente para realizar el seguimiento del caso e identificar los motivos que no permitieron su traslado y si aún desea retornar, concertar una nueva fecha de regreso. **FIN**	Enlace Integral – Esquema No Presencial	Reporte de registro de gestión – Retorno o Reubicación – Seguimiento - CRM Operador
10		10. 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 Victimas en el Exterior.	Orientador de los diferentes canales de atención	Reporte de Solitudes de Atención Humanitaria – CRM Operador

N°	ACTIVIDADES (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
11 PC		11. Validar cada solicitud de Atención Humanitaria para Victimas en el Exterior, con el fin de hacer la colocación del giro, de acuerdo a los criterios de validación previamente establecidos. 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.	Profesional o Técnico del Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Reporte Solitudes de Atención Humanitaria para Victimas en el Exterior – CRM Operador
		¿La solicitud es de una Víctima en el Exterior? Si la solicitud NO corresponde a una víctima en el Exterior, continuar con la actividad 12. En caso contrario continuar con la actividad 13.		
12		12. Registrar la No Viabilidad de la asignación del Giro en la herramienta de gestión de solicitudes en la herramienta CRM. **FIN**	Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Reporte Solitudes de Atención Humanitaria para Victimas en el Exterior – CRM Operador
13		13. 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.	Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Reporte Solitudes de Atención Humanitaria para Victimas en el Exterior – CRM Operador
14		14. 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.	Profesional o Técnico del Grupo de información del Grupo Retornos y Reubicaciones NN	Formato de Caracterización Código 300.08.15-1
15		15. 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. Ver procedimiento de R y R en el marco de Ruta Integral.	Orientadores	Reporte Vivanto Mensaje de Texto Reporte de registro de gestión –– CRM Operador

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Instructivo de orientación para la atención de la llamada a las víctimas que se encuentran en el exterior con intención de Retorno.
- Matriz para Ingreso Prioritario a Ruta Integral.
- Protocolo para el acompañamiento a Retornos y Reubicaciones en el Marco de la Reparación Integral a víctimas del desplazamiento forzado.
- Guía general de asistencia, atención y reparación a víctimas en el exterior.
- Guía para la validación de criterios para otorgar la colocación de la Atención Humanitaria para víctimas en el exterior que retornan a territorio nacional.
- Formato de caracterización Código 300.08.15-1

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
V2	Alcance Definiciones Actividades	Modificación 1-19. Eliminación 1-3 (procedimiento anterior)	Adición y redacción Se efectúo porque no correspondían a las actividades directas del proceso.	16-06-2014
V3	Nombre del proceso	modificación	Según acta del 3 de julio del comité directivo el nombre del proceso es ajustado.	8/07/2014
V4	Alcance Definiciones Actividades	Modificación 1-15.	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.	28-08-2015