

# Cruz Roja Panameña



**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y  
RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD (CEA)**



## **Resumen**

Política general que aplica a todos los miembros de la Sociedad Nacional.

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD (CEA) 2023

---

## CONTROL DE DOCUMENTOS *(para uso interno)*

|                           |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| Gestionado por            | Yovani Gutiérrez                 |
| Estado                    | Aprobada                         |
| Posición Responsable      | Oficial CEA                      |
| Información de contacto   | yovani.gutierrez@cruzroja.org.pa |
| Fecha de aprobación       | 5 de diciembre 2023              |
| Versión                   | 1º Versión                       |
| Aprobado por              | Asamblea General                 |
| Próxima fecha de revisión | Enero 2026                       |

## HISTORIAL DE REVISIONES *(para uso interno)*

| Revisión | Aprobado/<br>Enmendado/<br>Rescindido | Fecha | Organismo<br>autorizante | Documento de<br>Referencia No. |
|----------|---------------------------------------|-------|--------------------------|--------------------------------|
|          |                                       |       |                          |                                |
|          |                                       |       |                          |                                |

Esta política establece los compromisos de la Benemérita Cruz Roja Panameña en relación con la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas ante la población local. Proporciona al personal y a las personas voluntarias una orientación clara sobre lo que se espera de ellos en relación con la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA por sus siglas en inglés “Community Engagement and Accountability”) y cómo CEA debe integrarse en otros documentos de la Benemérita Cruz Roja Panameña, incluyéndose el plan estratégico nacional, los planes anuales, las propuestas y otras políticas y directrices.

## Tabla de Contenidos

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Definiciones y abreviaturas .....                                      | 5  |
| Introducción .....                                                     | 6  |
| Propósito.....                                                         | 7  |
| Alcance y audiencia de la política.....                                | 7  |
| Principios clave de la política .....                                  | 8  |
| Funciones y responsabilidades .....                                    | 9  |
| Implementación y seguimiento de esta política .....                    | 11 |
| Políticas, estrategias, procedimientos y directrices relacionados..... | 11 |

## Definiciones y abreviaturas

---

- **CEA:** Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad, por sus siglas en inglés “Community Engagement and Accountability”.
- **CICR:** Comité Internacional de Cruz Roja
- **Comunidad:** se refiere al grupo de personas afectadas por las actividades, programas u operaciones de la organización, incluidos los que reciben apoyo y los que no. La comunidad se puede definir geográficamente o por características personales, como la edad, el sexo o el estado (por ejemplo, mujeres embarazadas).
- **CRPA:** Benemérita Cruz Roja Panameña
- **IFRC:** Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
- **PGI:** Protección, Género e Inclusión
- **PMER:** Planificación, Monitoreo, Evaluación y Reporte.
- **Rendición de cuentas:** en este documento, la rendición de cuentas se refiere específicamente a la rendición de cuentas a las comunidades o la población local y no a los donantes o socios.
- **Retroalimentación:** La retroalimentación es cualquier información generada por las personas de la comunidad y puede incluir preguntas, sugerencias, observaciones, creencias, percepciones, preocupaciones, quejas y declaraciones de agradecimiento. Por lo tanto, los comentarios de la comunidad pueden ser información positiva, neutral o por mejorar.

## Introducción

---

La Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad es una forma de trabajo que **reconoce y valora a todas las personas de la comunidad como socios iguales**, cuyas diversas necesidades, prioridades y preferencias guían todo lo que hacemos. Logramos esto mediante la integración de una participación comunitaria significativa, una comunicación abierta y honesta, así como con mecanismos para escuchar y actuar sobre la retroalimentación dentro de nuestros programas y operaciones. La evidencia, la experiencia y el sentido común nos dicen que cuando realmente involucramos a las comunidades y estas desempeñan un papel activo en el diseño y la gestión de programas y operaciones, los resultados son más efectivos, sostenibles y de mayor calidad.

Trabajar en asociación con las comunidades es el núcleo de la acción humanitaria del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Nos hemos comprometido a **involucrar a las personas en la gestión de la ayuda, a rendir cuentas a quienes buscamos ayudar y a aprovechar la capacidad local** en [el Código de Conducta relativo al socorro en casos de desastre del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja](#). Por su parte, los [Principios y Normas para la Asistencia Humanitaria de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja](#) nos conminan a incluir mecanismos transparentes de comunicación y retroalimentación en las respuestas de emergencia. Adicionalmente, en diciembre de 2019, se aprobó en el Consejo de Delegados el documento con los "[Compromisos de todo el Movimiento para la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas](#)", como orientación para la implementación en el seno de las sociedades nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

El Movimiento no está solo en sus esfuerzos por fortalecer la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad. Hay varias iniciativas globales que también trabajan para apoyar este objetivo.

Estos compromisos compartidos apoyan la acción colectiva para mejorar la participación de la comunidad en todos los géneros e incluyen la [Norma Humanitaria Esencial \(CHS\)](#), que establece **nueve compromisos que las organizaciones e individuos involucrados en la respuesta humanitaria pueden utilizar para mejorar la calidad y la eficacia de la asistencia que brindan**, los [Compromisos del Comité Permanente sobre la rendición de cuentas a las comunidades afectadas](#) y los compromisos del [Gran Acuerdo "Grand Bargain"](#) para aumentar la participación de las comunidades afectadas en la atención de las necesidades humanitarias.

La Benemérita Cruz Roja Panameña ha estado trabajando para adoptar un enfoque más sistemático de CEA desde el año 2021. Esto ha incluido el desarrollo de encuestas de percepción de la vacuna COVID-19, intervenciones en emergencias (como inundaciones, migración y otras), capacitación en CEA para personas voluntarias y personal administrativo e intervención directa en el programa de migración.

## Propósito

---

El objetivo de la política de CEA es adoptar un enfoque más sistemático y planificado para involucrar a las comunidades y garantizar una rendición de cuentas consistente y de alta calidad en todos nuestros programas y operaciones. Al institucionalizar CEA en nuestras formas de trabajo, la Benemérita Cruz Roja Panameña podrá:

- Mejorar su comprensión del contexto y las necesidades de la comunidad, tanto interna como externa.
- Tener programas y operaciones más eficaces y efectivos.
- Contribuir a fortalecer la apropiación y la resiliencia de la comunidad.
- Generar confianza, acceso y aceptación en las comunidades a las que brindamos apoyo.
- Defender los compromisos del Movimiento respecto a la Rendición de Cuentas.
- Fortalecer la reputación de la Sociedad Nacional con las comunidades, los donantes y los socios.

### **A través de esta política, la Benemérita Cruz Roja Panameña:**

- Establecerá su compromiso con la participación comunitaria y la rendición de cuentas ante las comunidades con las que trabaja.
- Proporcionará al personal y voluntariado una guía clara sobre lo que se espera de ellos en relación con CEA, incluidas las funciones y responsabilidades de los diferentes departamentos y niveles de toma de decisiones.
- Describe cómo debe integrarse CEA en otros documentos de la Sociedad Nacional, incluidos el plan estratégico, los planes anuales, las propuestas y otras políticas y directrices.
- Identifica el apoyo, los recursos y el plan operativo para garantizar que esta política se pueda implementar dentro de la Benemérita Cruz Roja Panameña.

## Alcance y audiencia de la política

---

Esta política se aplica a:

- Todo el personal y los voluntarios que trabajan para la Benemérita Cruz Roja Panameña.
- Todos los miembros de Gobernanza de la Benemérita Cruz Roja Panameña.
- Socios y Donantes de la Benemérita Cruz Roja Panameña, en tanto la Sociedad Nacional adopte el rol de implementadora de proyectos financiados por aquellos en Panamá.

*Si bien esta política abarca todos los ámbitos y espacios en los que la Benemérita Cruz Roja Panameña despliega su acción y respuesta humanitaria, tiene especial importancia para los departamentos y proyectos que participan en la ejecución de programas y operaciones dentro de las comunidades.*

## Principios clave de la política

---

### *A nivel organizativo:*

- La Benemérita Cruz Roja Panameña adoptará indicadores clave de desempeño para medir cómo la Sociedad Nacional está siendo responsable ante las comunidades (interna y externa).
- La Benemérita Cruz Roja Panameña brindará oportunidades de capacitación de CEA a su personal y voluntarios dentro de la sede nacional y a nivel de los comités locales.
- La Benemérita Cruz Roja Panameña integrará un puesto de Oficial de CEA en la estructura del personal de su sede nacional e identificará a coordinadores de CEA dentro de los comités locales, entre el voluntariado o con la designación de personal.
- La Benemérita Cruz Roja Panameña integrará a CEA dentro de todas las políticas, procedimientos, planes anuales y el plan estratégico existente y los nuevos.
- CEA se incluirá en todas las descripciones de puestos de trabajo y procesos de evaluación relevantes del personal.
- La Benemérita Cruz Roja Panameña establecerá y mantendrá mecanismos de retroalimentación con la comunidad para cubrir el trabajo de la organización en terreno.

### *Dentro de los proyectos, programas y operaciones:*

- La Benemérita Cruz Roja Panameña siempre se reunirá con las comunidades al comienzo de los proyectos, programas y operaciones para explicar quiénes somos, el comportamiento que las personas pueden esperar de nuestro personal y voluntarios, y qué apoyo se proporcionará a través del programa u operación.
- La Benemérita Cruz Roja Panameña siempre preguntará a las comunidades sobre sus necesidades y preferencias prioritarias antes de planificar cualquier proyecto, programa o respuesta de emergencia.
- La Benemérita Cruz Roja Panameña, según sus capacidades, en la medida de las potencialidades de las unidades a ejecutarlo y atendiendo los factores exógenos y endógenos de las comunidades o de las circunstancias de la respuesta, procurará que cada proyecto, programa u operación de emergencia será diseñado y supervisado por un comité de gestión del proyecto que incluirá a miembros de la comunidad, incluidos hombres, mujeres, niños y niñas, personas mayores, personas con discapacidad y cualquier grupo vulnerable o en riesgo. Estos comités recibirán capacitación sobre sus funciones y responsabilidades y su eficacia supervisada.
- Cada programa, proyecto y operación incluirá actividades, indicadores y presupuesto para la participación de la comunidad.
- La Benemérita Cruz Roja Panameña examinará y ajustará periódicamente los programas y operaciones con base en los comentarios de la comunidad y los datos de supervisión.



## Funciones y responsabilidades

| ROL                                                                 | RESPONSABILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Liderazgo /Gobernanza/Toma de decisiones</b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que la Sociedad Nacional cumpla con los compromisos de todo el Movimiento en materia de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas, con indicadores clave de desempeño para medir el progreso.</li> <li>• Asegurar que los planes, programas y operaciones de la Sociedad Nacional estén impulsados por las necesidades, prioridades y preferencias de la comunidad.</li> <li>• Permitir que la Sociedad Nacional rinda cuentas a las comunidades, asignando recursos humanos y financieros adecuados, y apoyando la integración de los compromisos de participación comunitaria en la estrategia, los planes, las políticas y los enfoques a utilizar.</li> <li>• Crear una cultura organizacional de rendición de cuentas, asegurando una buena comunicación interna, aumentando la participación del personal y voluntariado en la toma de decisiones, y estableciendo un mecanismo de retroalimentación del personal y de las personas voluntarias.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Personal que participa en los programas y operaciones</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que los programas y/o la respuesta a emergencia estén impulsados por las necesidades, prioridades y preferencias de las personas a las que pretende servir, mediante la integración de enfoques participativos, una comunicación abierta y honesta, contemplando mecanismos para escuchar y actuar en función de los comentarios.</li> <li>• Garantizar que el personal de gestión y las personas voluntarias estén capacitados y respaldos para involucrar eficazmente a las comunidades en su trabajo.</li> <li>• Las evaluaciones son transparentes y participativas, y capturan una comprensión profunda del contexto, las necesidades y los enfoques apropiados para la participación de la comunidad.</li> <li>• Asegurar que el programa/respuesta se diseñe con la participación y el aporte de las personas de la comunidad, incluidos hombres, mujeres, niños, niñas y cualquier grupo vulnerable.</li> <li>• Garantizar que los planes y presupuestos incluyan actividades e indicadores que establezcan y midan cómo se involucra a las comunidades.</li> <li>• Compartir regularmente información sobre el programa/respuesta con las personas de la comunidad, utilizando los mejores enfoques para llegar a los diferentes grupos etarios y sociales.</li> <li>• Permitir la participación activa de la comunidad en la gestión y orientación del programa/respuesta.</li> <li>• Integrar un mecanismo de retroalimentación de la comunidad en el programa/respuesta, asegurando que la retroalimentación sea analizada, respondida y actuar en consecuencia.</li> <li>• Revisar, ajustar y mejorar el programa/respuesta regularmente, en función de los comentarios y el monitoreo de la comunidad.</li> <li>• Asegurarse de que la evaluación del programa/respuesta involucre a las comunidades, lo que incluye preguntarles si están satisfechos y qué podría mejorarse.</li> </ul> |
| <p><b>Planificación, seguimiento, evaluación (PMER)</b></p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar todos los planes y presupuestos para asegurarse de que cumplan con las acciones mínimas para la participación y la rendición de cuentas de la comunidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Planificación, seguimiento, evaluación (PMER) y presentación de informes</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar las perspectivas de la comunidad en la planificación, el monitoreo, la evaluación y la presentación de informes, incluido el desarrollo de indicadores para monitorear la rendición de cuentas y la inclusión de datos de retroalimentación de la comunidad en el monitoreo y la presentación de informes.</li> <li>• Apoyar una cultura de aprendizaje e intercambio dentro de la Sociedad Nacional, lo que incluye garantizar que los éxitos y aspectos por mejorar o fracasos anteriores se utilicen para fundamentar nuevos programas y respuestas.</li> </ul>                                                                                                                                                            |
| <p><b>Recursos Humanos</b></p>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar a la organización para reclutar personal de gestión con las aptitudes y habilidades adecuadas para apoyar la participación efectiva de la comunidad y la rendición de cuentas, y monitorear esto como parte de los procesos de evaluación.</li> <li>• Garantizar que el nuevo personal esté informado sobre los compromisos de la Sociedad Nacional con la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad.</li> <li>• Asegurarse de que todo el personal esté informado, comprenda y firme el Código de Conducta de la Cruz Roja Panameña.</li> <li>• Apoyar las investigaciones de las quejas graves y otras quejas planteadas a través de los mecanismos de retroalimentación de la comunidad.</li> </ul> |
| <p><b>Servicios de apoyo</b> (por ejemplo, logística, finanzas, etc.)</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que los procesos y procedimientos sean lo suficientemente flexibles como para permitir cambios a medida que evolucionan el contexto y las necesidades de la comunidad.</li> <li>• Apoyar programas y operaciones para responder a problemas o solicitudes planteadas a través de los datos de monitoreo de comentarios de la comunidad.</li> <li>• Las decisiones de adquisición y logística deben basarse en las preferencias de la comunidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>Personal del CEA</b></p>                                                         | <p>Liderar y apoyar los esfuerzos para fortalecer la participación de la comunidad y la rendición de cuentas en su organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar las acciones de CEA que se realicen en la organización, para verificar su correcta aplicación y proporcionar acompañamiento en su ejecución.</li> <li>• Proporcionar capacitación y apoyo técnico al personal y a los voluntarios en todos los niveles.</li> <li>• Establecer y gestionar mecanismos de retroalimentación de la comunidad de acuerdo con sus preferencias.</li> <li>• Desarrollar políticas y planes de participación comunitaria y rendición de cuentas, incluida la integración en las políticas, herramientas y capacitaciones de otros sectores.</li> </ul>        |
| <p><b>Personal de PGI</b></p>                                                          | <p>Trabajar con CEA, para apoyar programas y operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir preguntas sobre cómo involucrar a las comunidades en el análisis de género y diversidad.</li> <li>• Garantizar que los enfoques de participación comunitaria formen parte del trabajo de PGI.</li> <li>• Incorporar PGI en el enfoque y las acciones realizadas en Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>Voluntarios</b></p>                                                              | <p>Ser el vínculo entre la comunidad y la Sociedad Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender y comprometerse en la buena aplicación de la política de</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | CEA y las herramientas de aplicación de la política <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar a las comunidades durante su trabajo compartiendo información, respondiendo preguntas y reportando cualquier comentario al comité local.</li> <li>• Involucrar a las personas de la comunidad en la planificación y ejecución de las actividades.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Órganos de Gobierno y Voluntariado</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar un buen compromiso con las personas voluntarias y las comunidades:</li> <li>• Buena participación de la comunidad en las actividades del comité local.</li> <li>• Reunirse regularmente (por ejemplo, mensualmente) con las personas voluntarias. Escuchar y actuar en función de los comentarios, sobre lo que está sucediendo en la comunidad.</li> <li>• Tratar a las personas voluntarias de la manera en la que esperamos que traten a la comunidad. Asegurarse de que los voluntarios, incluidos los miembros de los órganos de Gobierno, estén informados, comprendan y firmen el Código de Conducta de la Benemérita Cruz Roja Panameña.</li> </ul> |

## Implementación y seguimiento de esta política

- A. La Junta Directiva Nacional de la Benemérita Cruz Roja Panameña (CRPA), directores de Organismos Voluntarios, presidentes de Comités Locales y todo el personal de gestión y voluntarios tienen la responsabilidad general de promover y monitorear la implementación de esta política en todas las actividades ordinarias y extraordinarias de la organización.
- B. La Junta Directiva Nacional de la Benemérita Cruz Roja Panameña deberá revisar el progreso de la implementación de esta política anualmente, con el apoyo del oficial CEA de CRPA.
- C. De conformidad con esta política, todas las descripciones de puestos, acciones de emergencia, programas y proyectos, deben incluir de manera explícita elementos relacionados con la política CEA de la CRPA.
- D. La Benemérita Cruz Roja Panameña colaborará con otras organizaciones internacionales, intergubernamentales y no gubernamentales, incluida la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), en la revisión de la implementación y el impacto de los esfuerzos colectivos para aumentar la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA).
- E. Se desarrollará una estrategia CEA que, mediante indicadores, garantizará la implementación del enfoque en todos sus programas y operaciones.
- F. Se llevará a cabo una evaluación de la utilidad y los resultados de esta política cada dos años, después de su adopción a través de los indicadores claves de rendimiento establecidos en la Estrategia y/o Plan de Acción.

## Políticas, estrategias, procedimientos y directrices relacionados

- CRPA - [Política Nacional relativa al movimiento poblacional-migración](#)
- CRPA - [Política de Prevención y Respuesta a la Explotación y Abuso Sexual \(PEAS\)](#)
- CRPA - [Plan Nacional de Emergencias, Desastres y Crisis](#)
- CRPA - [Plan Estratégico 2021-2025](#)



**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y  
RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD (CEA)**

**2023**



@CRUZROJAPANAMA