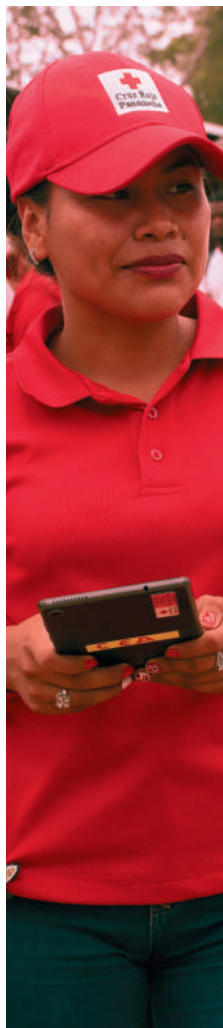
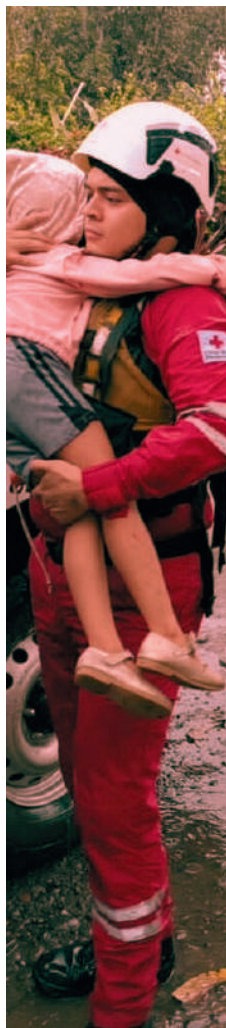




Cruz Roja
Panameña

GUIA DE ACCESO MÁS SEGURO Y COMUNICACIÓN OPERACIONAL





GUIA DE ACCESO MÁS SEGURO Y COMUNICACIÓN OPERACIONAL

PRIMERA EDICIÓN 2025

MATERIAL ELABORADO CON EL APOYO DEL CICR

**ELABORADO POR: DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y
RELACIONES PÚBLICAS DE LA CRUZ ROJA PANAMEÑA CON APOYO DE
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y OFICINA DEL CENTRO DE
OPERACIONES DE EMERGENCIAS.**

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. (R)



CICR

INDICE

1

ANÁLISIS
DEL
CONTEXTO Y
DE LOS
RIESGOS

BASE
JURÍDICA Y DE
POLÍTICAS

2

3

ACEPTACIÓN
DE LA
ORGANIZACIÓN

ACEPTACIÓN
DE LAS
PERSONAS

4

5

IDENTIFICACIÓN

7

COMUNICACIÓN
Y
COORDINACIÓN
EXTERNA

9

COMUNICACIÓN
OPERACIONAL

COMUNICACIÓN
Y
COORDINACIÓN
INTERNA

6

GESTIÓN DE LOS
RIESGOS
OPERACIONALES
PARA LA
SEGURIDAD

8

ANEXOS

10

INTRODUCCIÓN

PRÓLOGO

En contextos complejos, donde los riesgos humanitarios se entrelazan con desafíos sociales, políticos y ambientales, el acceso a las personas más vulnerables no puede darse por sentado. Es en estos escenarios donde el enfoque de Acceso Más Seguro se convierte en una herramienta fundamental para que la acción humanitaria sea posible, pertinente y segura.

Acceso Más Seguro no es solo un conjunto de lineamientos: es una forma estratégica y ética de trabajar, que reconoce la necesidad de construir confianza con las comunidades; respetar los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja; y tomar decisiones informadas que reduzcan riesgos tanto para el personal como para quienes reciben la ayuda.

En este marco, la comunicación operacional cumple un rol clave. No se trata únicamente de informar qué se hace, sino de cómo se transmite, con quién se dialoga y bajo qué términos se construyen narrativas que garanticen aceptación, comprensión y legitimidad. Comunicar de forma clara, coherente y respetuosa, especialmente en contextos sensibles, es un acto de protección y una vía para reforzar el acceso.

Este documento busca abrir la reflexión sobre cómo ambas herramientas —Acceso Más Seguro y Comunicación Operacional— deben integrarse en la planificación, ejecución y evaluación de nuestras intervenciones. Porque solo entendiendo los entornos en los que trabajamos, y comunicándonos con responsabilidad y humanidad, podremos llegar donde más se nos necesita, sin poner en riesgo nuestra misión ni a nuestros voluntarios y personal.

COMPONENTES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA



COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA

El CICR, organización imparcial, neutral e independiente, tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y dignidad de las víctimas de los conflictos armados y de otras situaciones de violencia, así como de prestarles asistencia.



FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE SOCIEDADES DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

La IFRC es una organización humanitaria mundial establecida e integrada por las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que coordina y dirige la asistencia internacional en casos de desastres naturales y tecnológicos. Su misión es mejorar la vida de las personas vulnerables movilizando el poder de la humanidad. La Federación Internacional colabora con las Sociedades Nacionales para intervenir en caso de catástrofes en cualquier parte del mundo. Sus operaciones de socorro se combinan con actividades de desarrollo que abarcan programas de atención en salud y preparación para desastres.



SOCIEDADES NACIONALES DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales) representan la labor y los principios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en 191 países. Las Sociedades Nacionales auxilian a las instituciones públicas de sus propios países en el campo humanitario y ofrecen servicios de socorro en casos de desastres, así como programas sanitarios y sociales. En tiempos de conflicto, las Sociedades Nacionales ayudan a la población civil afectada y brindan apoyo a los servicios médicos de las fuerzas armadas para el socorro de las víctimas, cuando la situación lo requiere.

OBJETIVO DE LA GUÍA

Esta guía proporciona recomendaciones prácticas para mejorar la seguridad del personal y facilitar el acceso seguro en entornos complejos, basadas en la política de Acceso Más Seguro y de Gestión de Riesgos Operacionales para la Seguridad de la Cruz Roja Panameña y en los lineamientos de comunicación operacional, para garantizar el flujo oportuno, claro y seguro de información entre los equipos operativos; los niveles de coordinación institucional; y las comunidades durante el desarrollo de acciones humanitarias, especialmente en contextos de emergencias, crisis o situaciones de vulnerabilidad.



HUMANIDAD

IMPARCIALIDAD

NEUTRALIDAD

**PRINCIPIOS
FUNDAMENTALES**

INDEPENDENCIA

VOLUNTARIADO

UNIDAD

UNIVERSALIDAD

HUMANIDAD. El Movimiento, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todas las personas heridas en los campos de batalla, se esfuerza, con su capacidad internacional y nacional, por prevenir y aliviar el sufrimiento de los seres humanos en todas las circunstancias. Tendemos a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorecemos la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

IMPARCIALIDAD. El Movimiento no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Nos dedicamos a aliviar el sufrimiento únicamente en función de las necesidades, dando prioridad a los casos más urgentes.

NEUTRALIDAD. Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar partido en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

INDEPENDENCIA. El Movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

VOLUNTARIADO. El Movimiento es una organización de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

UNIDAD. En cada país, solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja. Debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

UNIVERSALIDAD. El Movimiento, en cuyo seno todas las Sociedades Nacionales tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

EL CICLO PARA UN ACCESO MÁS SEGURO



1

ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DE LOS RIESGOS



ANÁLISIS DEL RIESGO

El análisis del contexto y de los riesgos es un componente esencial para la planificación estratégica y operativa de la Cruz Roja Panameña. Como parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, esta institución humanitaria enfrenta un entorno dinámico y complejo, influenciado por factores sociales, políticos, económicos, ambientales y de salud pública, que pueden afectar su capacidad de respuesta y su misión de aliviar el sufrimiento humano.



Comprender el contexto nacional y local permite identificar las necesidades humanitarias emergentes, así como los factores que podrían limitar o potenciar la acción humanitaria. Asimismo, la identificación y evaluación de riesgos —como desastres naturales, crisis sanitarias, conflictos sociales o limitaciones institucionales— es clave para anticipar escenarios adversos y fortalecer la preparación, la resiliencia y la capacidad de adaptación de la organización.

Esta sección presenta un análisis integral del entorno en el que opera la Cruz Roja Panameña, así como una evaluación de los principales riesgos que podrían incidir en el cumplimiento de sus objetivos humanitarios. El propósito es proporcionar una base sólida para la toma de decisiones informadas y la formulación de estrategias que garanticen una respuesta eficaz, segura y sostenible.



COMPONENTES DEL RIESGO

1

AMENAZA O PELIGRO

Es cualquier evento, fenómeno o actividad que tiene el potencial de causar daño o afectar negativamente a las personas, bienes, servicios o al entorno.
Ejemplos:
huracanes, inundaciones, epidemias, tensiones sociales incendios, etc.

2

VULNERABILIDAD

Se refiere al grado de exposición o susceptibilidad de una comunidad, sistema o estructura frente a una amenaza. Incluye factores como la pobreza, falta de infraestructura, debilidad institucional, acceso limitado a servicios de salud, entre otros.

3

CAPACIDADES

Son los recursos, habilidades y fortalezas que posee una comunidad u organización para enfrentar, resistir, responder y recuperarse de una amenaza. Ejemplos: planes de emergencia, personal capacitado, alianzas estratégicas, equipos de respuesta.

TABLA DE COMPONENTES, ANÁLISIS DE CONTEXTOS Y RIESGOS

COMPONENTE	● CONTEXTO POLÍTICO	● CONTEXTO ECONÓMICO	● CONTEXTO SOCIAL	● CONTEXTO AMBIENTAL	● CONTEXTO TECNOLÓGICO
DESCRIPCIÓN	Estabilidad del gobierno, políticas públicas, relaciones con autoridades locales.	Condiciones económicas que afectan la operación y financiamiento.	Dinámicas sociales, vulnerabilidades de la población, percepción pública.	Factores naturales que pueden generar emergencias o afectar operaciones.	Infraestructura tecnológica y acceso a herramientas digitales.
EJEMPLOS ESPECÍFICOS	Cambios en leyes humanitarias, elecciones, relaciones con SINAPROC o MINSA.	Inflación, recorte presupuestario, acceso a donaciones nacionales e internacionales.	Migración, violencia comunitaria, confianza en la Cruz Roja.	Temporada de huracanes, inundaciones, sequías, cambio climático.	Sistemas de información, conectividad en zonas rurales, ciberseguridad.

4

EXPOSICIÓN

Es la presencia de personas, bienes, infraestructura o recursos en zonas susceptibles a amenazas. Por ejemplo, comunidades ubicadas en zonas propensas a inundaciones o deslizamientos.

5

PROBABILIDAD

Es la posibilidad de que una amenaza ocurra en un período determinado. Se puede estimar con base en datos históricos, patrones climáticos, análisis geográficos, etc.

6

IMPACTO O CONSECUENCIA

Se refiere a los efectos que tendría la materialización de una amenaza sobre las personas, el entorno o las operaciones de la organización.

● CONTEXTO LEGAL E INSTITUCIONAL	● RIESGOS OPERATIVOS	● RIESGOS DE SEGURIDAD	● RIESGOS FINANCIEROS	● RIESGOS REPUTACIONALES
Normativas que regulan la acción humanitaria y la estructura organizativa.	Factores internos que pueden afectar la capacidad de respuesta.	Amenazas a la integridad del personal o instalaciones.	Inestabilidad en los recursos económicos.	Pérdida de confianza o daño a la imagen institucional.
Leyes de voluntariado, convenios con el Estado, marcos regulatorios.	Falta de personal capacitado, logística limitada, dependencia de voluntariado.	Zonas de conflicto, robos, ataques a brigadas.	Reducción de fondos, dependencia de donantes externos, retrasos en desembolsos.	Manejo inadecuado de crisis, desinformación, conflictos internos.

IDENTIFICACIÓN DE ACTORES CLAVES

Actor / Institución	Tipo de Actor	Nivel de Influencia	Nivel de interés	Rol o Participación Esperada
Ministerio de Salud (MINSA)	Gubernamental	Alto	Alto	Coordinación en temas de salud y emergencias sanitarias
Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC)	Gubernamental	Alto	Alto	Apoyo en gestión de riesgos y coordinación de la respuesta a desastres
Comunidades locales	Sociedad Civil	Medio	Alto	Participación activa en preparación y respuesta comunitaria
Voluntariado de la Cruz Roja	Interno/ Sociedad Civil	Alto	Alto	Ejecución de actividades humanitarias
Organismos internacionales	Cooperación internacional	Medio	Medio	Financiamiento y asistencia técnica
Medios de Comunicación	Privado/ Sociedad Civil	Medio	Bajo	Difusión de información y sensibilización
Empresas Privadas	Sector Privado	Bajo	Medio	Cooperación entre pares



La Cruz Roja Panameña, mediante su Política de Gestión Integral del Riesgo a Desastres, permite la creación de los Puntos Focales de Gestión de Riesgos al nivel de los comités locales, lo que permite articular acciones anticipatorias efectivas y una respuesta pertinente ante desastres.

Por ejemplo, para las elecciones generales de 2024, se trabajó en los Análisis de Escenarios Electorales a nivel de las regiones y se elaboró el Plan de Contingencia para la Cobertura de las Elecciones Generales 2024, anteponiendo posibles eventos.

En estos ámbitos, también es importante utilizar el Análisis FODA a nivel de los comités locales. Se debe desarrollar una línea de tiempo de los eventos críticos en los que ha participado el comité y/o la SN, de acuerdo a los últimos eventos acontecidos.

2

BASE JURÍDICA Y DE POLÍTICAS



BASE JURÍDICA Y DE POLÍTICAS

Las Sociedades Nacionales disponen de instrumentos jurídicos y estatutarios sólidos, y formulan políticas que les sirven de base para cumplir sus funciones y mandato humanitario, de conformidad con las políticas del Movimiento, el Derecho Internacional Humanitario (DIH) y la legislación nacional.



BASE JURÍDICA Y DE POLÍTICAS

Los miembros de la CRPA, tanto voluntarios como equipo de Gestión, deben conocer, comprender y promover el cometido de la Sociedad Nacional y su papel auxiliar, incluida su función en tiempo de conflicto armado, tal como establecen los Convenios de Ginebra de 1949 y sus protocolos adicionales.

Igualmente, estar familiarizado con los Estatutos y políticas del Movimiento que contribuyen a un acceso más seguro; por ejemplo, el Acuerdo de Sevilla 2.0.

Las resoluciones de las Conferencias Internacionales y de los Consejos de Delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja también son directrices que guían la acción humanitaria de la CRPA.



El Acuerdo de Coordinación del Movimiento para una mejor incidencia colectiva (Acuerdo de Sevilla 2.0) fue aprobado en el Consejo de Delegados de 2022 y establece las responsabilidades de coordinación de los componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

La Cruz Roja Panameña cumple con la función de actuar como auxiliar de las autoridades en situaciones de conflicto armado, disturbios internos o en otras situaciones de violencia, así como en la gestión de riesgos y respuesta a desastres o emergencias, incluyendo operaciones de búsqueda y rescate, gestión de refugios, restablecimiento de contacto entre familiares, atención pre-hospitalaria y primeros auxilios.

Todos los voluntarios y colaboradores deben conocer y comprender estos documentos; y promover el cometido de la Sociedad Nacional para contribuir con un Acceso Más Seguro, al fomentar la comprensión de nuestra labor humanitaria en las comunidades.



FAMILIARIZARME CON LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS, ESTATUTARIOS Y DOCTRINARIOS DE MI SOCIEDAD NACIONAL

El establecimiento una Sociedad Nacional en un país requiere de la aprobación de una ley de reconocimiento, de conformidad con los Convenios de Ginebra de 1949 y sus Protocolos Adicionales. La Ley 422 del 08 de febrero de 2024, que subroga la Ley 40 del 01 de marzo de 1917 que establece y reconoce a la Cruz Roja Panameña, actualiza la relación jurídica de la Sociedad Nacional.

Por su parte, la existencia de Estatutos actualizados al contexto nacional y mundial representarán una parte fundamental de la base jurídica de una Sociedad Nacional, junto con instrumentos como las leyes y los decretos de reconocimiento, en las que se definan su personalidad jurídica, estructura, tareas y modo de funcionamiento. También deberán especificar su obligación de adherirse a los Principios Fundamentales y aplicarlos en su labor diaria.

Puedes consultar los Estatutos de la CRPA **escaneando el código QR.**

CONOCER Y COMPRENDER LAS POLÍTICAS, LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS DIRECTRICES DE MI SOCIEDAD NACIONAL Y ASEGURARME DE CUMPLIRLOS EN TODO MOMENTO.

La Cruz Roja Panameña dispone de una serie de instrumentos jurídicos, estatutarios y doctrinarios que sirven de base para cumplir sus funciones y mandato humanitarios.

Regularmente, la CRPA realiza talleres y webinars de difusión de las políticas, manuales, estrategias, reglamentos y el Código de Conducta para mantener actualizado al voluntariado. Asimismo, en la página web de la CRPA podrás encontrar todos estos documentos en el siguiente enlace: Listado de Transparencia - Cruz Roja Panameña, o escaneando el código QR.

ESTATUTOS DE LA CRPA



LISTADO DE TRANSPARENCIA





CONOCER LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES Y SABER CÓMO APLICARLOS EN TODOS NUESTROS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES.

Los principios fundamentales de Humanidad, Imparcialidad, Independencia, Neutralidad, Voluntariado, Unidad y Universalidad son la base doctrinal de todas sus acciones para aliviar y prevenir el sufrimiento humano. La CRPA refuerza la aplicación y la integración de estos principios en su voluntariado y personal administrativo en todo momento, reconociendo los dilemas que pueden representar su aplicación.

Si estás interesado en actividades para reforzar tu entendimiento de los principios, coordina con tu presidente local la organización de un taller sobre dilemas éticos y entra en contacto con el punto focal de AMS (Acceso Más Seguro) de tu Comité.

3

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN





ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Las Sociedades Nacionales han logrado un elevado grado de aceptación entre las principales partes interesadas, gracias a que han sabido prestar a las personas y comunidades una asistencia humanitaria y una protección pertinentes y adaptadas al contexto, de conformidad con los Principios Fundamentales y otras políticas del Movimiento.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Prestar servicios pertinentes y específicos para el contexto de conformidad con los Principios Fundamentales.

La CRPA, dentro de su función auxiliar de las instituciones públicas, brinda respuesta en casos de emergencias, desastres u otras crisis. Asimismo, desarrolla programas que abarcan las áreas de bienestar social, capacitación y difusión.

Entre las principales emergencias en las que interviene está la búsqueda y rescate de personas en caso de inundaciones y deslizamientos de tierras. La crisis migratoria y la movilidad humana en la provincia de Darién ha sido otra importante emergencia atendida por la CRPA desde 2018.

La CRPA comunica activamente en los medios y redes sociales sobre su labor y principios fundamentales con el fin de aumentar la aceptación. Puedes ver la **campaña Más Seguro, Más Cerca, Más Rápido, Más Fuerte en este link o escaneando el código QR.**

Gracias a su red de voluntarios y presencia a nivel nacional, la CRPA puede brindar una respuesta basada en los principios fundamentales a las necesidades humanitarias de manera eficaz y adaptada a las necesidades locales.

Puedes conocer todos los programas de la CRPA en el siguiente link o **escaneando el código QR.**

CAMPAÑA MÁS SEGURO



PROGRAMAS DE LA CRPA



Fomentar la confianza, el respeto y la responsabilidad en todo momento a través de un contacto transparente y coherente con todos los grupos que corresponda.

Pedir comentarios a la comunidad, incluyendo a personas asistidas, y a las partes interesadas y escucharlas, y asegurarme de compartirlos con el equipo.

La CRPA utiliza el enfoque CEA (Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas, por sus siglas en inglés Community Engagement and Accountability), que es una forma de trabajar que reconoce y valora a los miembros de la comunidad como socios iguales, cuyas necesidades, prioridades y preferencias guían todo lo que hacemos.

Asimismo, la CRPA cuenta con diversos canales para recibir retroalimentación en todas sus actividades: chatbot anclado a la página web, línea de WhatsApp 6395-6221, buzones móviles y estáticos para recibir comentarios, correo electrónico tuopinion@cruzroja.org.pa y **el código QR para denuncias de explotación y abuso sexual.**

La CRPA utiliza esta información para adecuar sus intervenciones periódicamente y comparte este contenido de manera pública con las partes interesadas. De igual manera, la CRPA emite comunicados y notas aclaratorias para explicar nuestra posición al ocurrir situaciones que puedan generar un daño a la reputación.

Puedes acceder a los reportes a través del Oficial de CEA de la CRPA.

Es de igual importancia para la CRPA mantener un diálogo permanente con las autoridades estatales para garantizar que comprenden la importancia y el valor de la Sociedad Nacional como organización humanitaria neutral, imparcial e independiente. Estas acciones se dan a nivel nacional y local para asegurar que, a niveles políticos y operativos, conozcan sobre nuestro mandato y nuestra labor.

Una herramienta útil para ello es el mapeo de actores de interés, que permite desarrollar estrategias de participación a fin de incrementar la aceptación por parte de estas. Se alienta a los comités locales a que, junto con su punto focal de AMS local, realicen este mapeo y lo actualicen regularmente.

BUZONES DE SUGERENCIAS

Escribe quejas, sugerencias y felicitaciones en las boletas del buzón.

1

TELÉFONO

Escribenos al WhatsApp 6395-6221, 8am - 5pm
Lunes a Sábado.

2

CORREO

Escribenos al correo: tuopinion@cruzroja.org.pa

3

**Tú
Opinión
Salva
Vidas**



Cruz Roja Panamá



@cruzrojanama

Atenerme estrictamente al Código de Conducta y a otros procedimientos adoptados por mi Sociedad Nacional.

La divulgación, entendimiento e implementación de las directrices del Código de Conducta es de aplicación obligatoria en todo momento para todas las personas vinculadas a la Cruz Roja Panameña. Se espera que los voluntarios y el personal cumplan con los valores y estándares éticos por los que se guía la Cruz Roja Panameña en sus acciones a favor de las personas en situación de vulnerabilidad.

Adicionalmente, los voluntarios de la CRPA deberán seguir los reglamentos generales y específicos de organismo voluntario al que pertenezcan, y los colaboradores seguirán el reglamento interno del trabajo.

El correcto uso del emblema, así como del uniforme, es indispensable para cuidar la identidad visual y asegurar el reconocimiento del público externo. El uso de escolta armada está prohibido por las consecuencias que tendría en la percepción de la comunidad sobre la institución.

Puedes consultar los reglamentos con la coordinación de voluntariado, director/a del organismo al que perteneces, o en el siguiente link o **escaneando el código QR**.

No se tomarán decisiones, ni se omitirán o realizarán acciones que puedan distorsionar la percepción y la imagen que todos los actores tienen de la SN, y que puedan afectar la aceptación.

Los principios fundamentales son la brújula que dirige las acciones de la CRPA para orientar los procesos de reflexión, comunicación, adopción de decisiones y prácticas. Los principios de imparcialidad, neutralidad e independencia son esenciales para garantizar la buena percepción de la organización y el acceso seguro.

La CRPA desarrolla y emplea enfoques idóneos para intervenir en contextos delicados; bajo el principio de “no hacer daño”, busca reconocer, evitar y mitigar riesgos en las acciones realizadas en el cumplimiento de nuestra misión de aliviar el sufrimiento humano.

Incluso las intervenciones bien intencionadas pueden causar daño indirecto y no deseado; la identificación de factores culturales, dinámicas sociales y relaciones de poder, tanto a nivel individual como colectivo, puede ayudar a garantizar el impacto positivo y entregar una respuesta humanitaria efectiva.



4

ACEPTACIÓN DE LAS PERSONAS



ACEPTACIÓN DE LAS PERSONAS

El equipo de gestión y voluntarios de la Cruz Roja Panameña han alcanzado un elevado grado de aceptación y confianza por parte de las principales partes interesadas, incluyendo comunidades, autoridades locales, organizaciones aliadas y actores humanitarios. Esta aceptación se ha consolidado gracias a su constante compromiso con los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, especialmente la neutralidad, imparcialidad, independencia y humanidad.

El comportamiento ético, el respeto por la dignidad humana, la actuación responsable en contextos sensibles y el apego a los estándares institucionales han sido elementos claves para fortalecer esta percepción positiva. A ello se suma la capacidad del personal y voluntariado para establecer relaciones de cercanía, respeto mutuo y confianza con las comunidades, lo cual facilita el acceso humanitario y la ejecución segura de las operaciones.



01

APLICACIÓN CONSTANTE DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- La Cruz Roja Panameña da a conocer a su personal y voluntariado los siete Principios Fundamentales: humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad.
- En cada intervención que se realiza se asegura que las acciones sean neutrales, imparciales y exclusivamente humanitarias.
- Esto genera confianza y aceptación por parte de la población, autoridades, comunidades y otros actores.

02

UNIFORME, EMBLEMAS Y CONDUCTA INSTITUCIONAL COMO SÍMBOLOS DE NEUTRALIDAD

- El uso riguroso del uniforme reglamentado y emblemas correctos fortalece la imagen institucional y facilita que las personas identifiquen al personal de la Cruz Roja Panameña.
- La Cruz Roja Panameña ha insistido en que su emblema no se politiza ni se mezcla con causas ajenas, lo cual favorece el acceso a zonas sensibles o afectadas por violencia.

03

PRESENCIA ACTIVA EN COMUNIDADES VULNERABLES

- La Cruz Roja Panameña ha trabajado de forma sostenida en territorios de difícil acceso, comunidades rurales e indígenas, logrando relaciones de confianza duraderas.

04

RESPUESTAS RÁPIDAS EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

- Durante crisis como la pandemia, emergencias por inundaciones, salud, contaminación, o atención a personas migrantes en el Darién, la Cruz Roja Panameña ha realizado acciones sin hacer distinción de nacionalidad, etnia o estatus.
- Este compromiso visible genera respeto y aceptación, incluso de autoridades locales o actores, quienes reconocen la labor humanitaria de la institución.

05

VÍNCULO CON INSTITUCIONES ESTATALES Y CREDIBILIDAD PÚBLICA

- Su rol como auxiliar de las instituciones públicas está reconocido legalmente (Ley 422 de 8 de febrero de 2024), y mantiene cooperación con SINAPROC, MINSA, Fuerza Pública, MIDES y otros estamentos de seguridad.
- Esto fortalece la aceptación institucional, mientras su independencia operativa sigue garantizada.



5

IDENTIFICACIÓN





IDENTIFICACIÓN

Las Sociedades Nacionales emprenden todas las iniciativas necesarias para proteger y promover la identidad visual de la organización, el equipo de gestión y los voluntarios.

IDENTIFICACIÓN

La Cruz Roja Panameña cuenta con la Ley 422 de 8 de febrero de 2024, que subroga la Ley 40 de 197, que establece su rol como auxiliar del Estado y reafirma la adherencia a los principios fundamentales del Movimiento: humanidad, neutralidad, imparcialidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad.

Se han establecido y aplicado directrices y sistemas internos para contribuir al uso coherente y correcto del emblema y del logotipo de la Sociedad Nacional en las prendas de vestir, los documentos de identificación personal, los productos, las instalaciones, los equipos y los vehículos. Estas directrices están indicadas en la Guía de Marca y el reglamento de uniformes de la Cruz Roja Panameña.



BUENAS PRÁCTICAS

Todo voluntario/a y personal de gestión debe contar con su carné vigente expedido por la Cruz Roja Panameña; y portarlo en lugar visible durante su participación en actividades o intervenciones.

Llevar siempre el uniforme autorizado según el tipo de actividad, de acuerdo con el Reglamento General de Uniformes y el reglamento de cada organismo voluntario.

Uso del Peto para minimizar riesgos, en los contextos donde aplique: situaciones de conflictos armados; disturbios internos; protestas; cobertura de eventos masivos.

Usar el emblema de la Cruz Roja Panameña únicamente conforme a la Guía de identidad de la Sociedad Nacional.

Formación continua en identificación y uso del emblema.

Identificación adecuada de las instalaciones y los vehículos institucionales.

6

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA





COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA

Las Sociedades Nacionales aplican estrategias y mecanismos de comunicación y coordinación internas adecuadamente desarrollados, que fomentan la coordinación con otros componentes del Movimiento.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA

La Cruz Roja Panameña ha establecido e implementado un protocolo de comunicación interna, respaldado por un plan de acción, con el objetivo de fortalecer la coordinación entre sus departamentos y asegurar una gestión eficaz en el desarrollo de proyectos y fondos de emergencia. Este protocolo se aplica en todas las iniciativas estratégicas y sigue un procedimiento estructurado que garantiza la participación, transparencia y cumplimiento de objetivos:

PASO A PASO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA:

01 REUNIÓN INICIAL DE PLANIFICACIÓN

Se convocará a una reunión estratégica con las áreas líderes institucionales, donde se expone en detalle el proyecto o intervención a desarrollar. En esta fase se socializan los objetivos, alcance, tiempos, actores clave y fuentes de financiamiento.

02 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Con base en las competencias de cada área, se establecen responsabilidades específicas, líneas de coordinación y mecanismos de seguimiento. Se definen los canales de comunicación internos y los puntos focales por sector.

PASO A PASO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA:

03

EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Una vez asignadas las tareas, se inicia la implementación del proyecto según el cronograma establecido. Durante esta etapa, se mantienen espacios de seguimiento técnico y operativo, permitiendo ajustes cuando sea necesario y asegurando la fluidez en la comunicación entre los equipos.

04

EVALUACIÓN Y CIERRE

Al finalizar la ejecución, se realiza una sesión de evaluación y lecciones aprendidas con todos los actores involucrados. Este espacio permite analizar logros, desafíos y oportunidades de mejora. Finalmente, se completa el proceso de cierre, que incluye la entrega de los informes técnicos, financieros y administrativos correspondientes.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA

Se han implementado sistemas, tecnologías y equipamiento adecuados (plataforma KOBO, radios, sistema de telecomunicación, correo electrónico, celular y teléfonos satelitales) que permiten una comunicación interna segura, confiable y oportuna, especialmente con los equipos que operan en el terreno, incluyendo contextos sensibles o de riesgo, como desastres naturales, zonas de difícil acceso o situaciones de inseguridad.

Se cuenta con un sistema de gestión de la información diseñado para facilitar la recolección, análisis, almacenamiento, transmisión y consulta de información clave sobre el entorno operativo y riesgos asociados. Este sistema, llamado KOBO, trabaja en conjunto con el área de participación comunitaria y rendición de cuentas:

Sesiones informativas previas y posteriores a misiones con equipos en el terreno.

Espacios para incorporar observaciones y recomendaciones del personal operativo.

Protección de datos

Normas de confidencialidad, transparencia y rendición de cuentas.

Procedimientos para validar la información mediante fuentes confiables, triangulación y verificación, diferenciando claramente entre hechos y suposiciones.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNA

Se ha desarrollado un Plan Nacional de Respuesta a emergencias, desastres y crisis; y mecanismos para agilizar la validación y aprobación de las acciones. Asimismo:

Se asignan jefes de equipo y puntos focales para mantener una comunicación fluida entre niveles.

El personal operativo y voluntario recibe formación específica para fortalecer su capacidad de respuesta (capacitaciones y talleres en las diversas áreas).

La Cruz Roja Panameña mantiene un marco de comunicación estratégica y operativa, en coordinación con los principios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Este marco contempla:



Roles, funciones y responsabilidades claramente definidos en la gestión de la comunicación.



Mecanismos de coordinación con actores internos (cumbre con los componentes del Movimiento, y actores externos (el Centro de Operaciones de Emergencias Nacional y regional).



Identificación y preparación de portavoces autorizados, tanto a nivel nacional como en escenarios operativos.



Enlaces de comunicaciones o puntos focales a nivel nacional para la difusión eficaz y correcta de los procesos.

7

COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS





COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS

Las Sociedades Nacionales aplican estrategias y mecanismos de comunicación y coordinación externas correctamente desarrollados, que fomentan la coordinación con los actores externos.

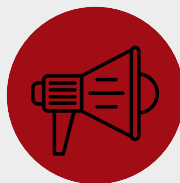
COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS

- La Cruz Roja Panameña ha establecido e implementado una estrategia de comunicación externa que incluye una guía, plantillas, mensajes claves y formación para asegurar su implementación efectiva. Esta estrategia busca fortalecer la visibilidad, confianza y aceptación de la institución ante la ciudadanía y los actores clave.
 - Las partes interesadas, incluidas autoridades, socios humanitarios, comunidad y medios, conocen y aceptan el mandato humanitario de la Cruz Roja Panameña, en conformidad con la legislación nacional, nuestros estatutos, políticas institucionales y acuerdos vigentes. Este marco respalda nuestra intervención en contextos delicados, como emergencias, tensiones sociales o disturbios internos, siempre que las condiciones lo permitan y no exista un riesgo operacional para nuestro personal o voluntariado. Toda acción se realiza en coherencia con los principios del Movimiento; en cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable.
-
- En su rol auxiliar de las instituciones públicas, la Cruz Roja Panameña colabora con las autoridades nacionales en la promoción, difusión y aplicación del Derecho Internacional Humanitario, incluyendo la protección y uso correcto del emblema de la Cruz Roja, como símbolo de neutralidad, humanidad y protección.
 - En coordinación con el CICR, se promueve el respeto al DIH por parte de todos los actores armados, y se realizan acciones de diplomacia humanitaria y sensibilización pública en favor de la protección de las personas y comunidades afectadas por situaciones de conflicto o violencia.
 - Se han desarrollado y difundido directrices claras sobre el uso de redes sociales por parte de colaboradores y voluntarios, y también se han establecido mecanismos de monitoreo y cumplimiento para asegurar su adecuada implementación, alineada con los principios del Movimiento y la reputación institucional.
 - La Cruz Roja Panameña ha elaborado una guía básica de cobertura mediática y uso de redes sociales, dirigida a los puntos focales de comunicación de los comités locales. Esta herramienta proporciona orientaciones claras sobre cómo difundir información, producir contenido, resguardar la imagen institucional y actuar de acuerdo con los Principios Fundamentales del Movimiento. Su aplicación contribuye a una comunicación más efectiva, segura y alineada con la misión humanitaria de la organización.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS

Los comités locales y organismos voluntarios de la Cruz Roja Panameña mantienen activos sus propios canales en redes sociales, lo que les permite fortalecer la cercanía con las comunidades de sus zonas de intervención. A través de estas plataformas, comparten información clave, difunden herramientas útiles para la preparación y la respuesta, y promueven el conocimiento de las acciones humanitarias que se realizan en el territorio. Esta estrategia contribuye a un mayor involucramiento comunitario y facilita el acceso a contenidos relevantes de manera oportuna y directa.

Esta práctica está respaldada por el documento aprobado en el año 2022 por la Asamblea General Nacional, el cual establece los lineamientos y criterios para el uso responsable y coherente de las redes sociales por parte de los comités y organismos.



Basados en un mapeo de los principales interesados y público en general, la Cruz Roja Panameña desarrolla acciones de comunicación externa como publicaciones y encuestas periódicas, que refuerzan la comprensión pública de quiénes somos, qué hacemos y cómo trabajamos. Asimismo, se sostiene un diálogo continuo con los actores clave para entender mejor su percepción sobre nuestra labor y fortalecer la aceptación y el acceso humanitario en situaciones de sensibilidad o riesgo.

La comunicación a través de medios y plataformas digitales se adapta a cada contexto, con el fin de proteger y asistir a personas y comunidades de manera responsable. Esto incluye salvaguardar su dignidad, privacidad y seguridad, y la protección de datos, así como la de nuestro personal y voluntariado. Se asegura la coherencia con los canales digitales del Movimiento Internacional.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS



La información compartida en espacios de coordinación interinstitucional cumple con nuestras políticas de confidencialidad y principios de independencia operativa, y permite una respuesta humanitaria coordinada y alineada con el Movimiento.

Se han implementado mecanismos de comunicación bidireccional con las comunidades afectadas, garantizando que las personas tengan canales accesibles para expresar sus necesidades, preocupaciones y retroalimentación, promoviendo así una participación y una respuesta más efectiva y centrada en las personas. Esta parte se realiza directamente desde el enfoque CEA (Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas).

COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS

CENTRO REGIONAL SOBRE DIH

Cruz Roja Panameña lidera el desarrollo del Centro Regional sobre Derecho Internacional Humanitario (DIH) para las sociedades nacionales de las Américas. Esta iniciativa surge tomando en consideración el contexto regional y la incidencia de algunos conflictos, así como la necesidad de continuar los esfuerzos por la implementación nacional del DIH y su difusión a todos los niveles; y el mandato de las sociedades nacionales de asesorar a sus Estados en este ámbito.

Impulsado por la Cruz Roja Panameña, el Centro se establecerá en Panamá por su relación histórica con el multilateralismo y con el objetivo de posicionarse como un espacio técnico de referencia para la formación, articulación y cooperación en DIH.

La iniciativa parte del mandato que los Estatutos del Movimiento y los Acuerdos de Sevilla asignan a las Sociedades Nacionales: difundir el DIH y asistir a los Estados en su promoción. Con ese espíritu, el Centro reconoce que esta rama del Derecho debe trascender los ámbitos jurídico y militar, incorporándose su enseñanza de forma transversal en espacios institucionales, académicos y comunitarios.

Por ello, promueve alianzas multisectoriales, redes de difusión voluntaria y el fortalecimiento de capacidades sostenibles. Su creación se complementa con la reciente reactivación de la Comisión Nacional de DIH de Panamá, que contó con la participación de Cruz Roja Panameña y busca beneficiar a voluntarios, funcionarios, universidades y sociedad civil en toda la región.

COMUNICACIÓN Y COORDINACIONES EXTERNAS

VOCERÍA

La vocería institucional en Cruz Roja Panameña (CRPA) es un proceso coordinado y estratégico que permite asegurar una comunicación clara, coherente y alineada a los principios del Movimiento.

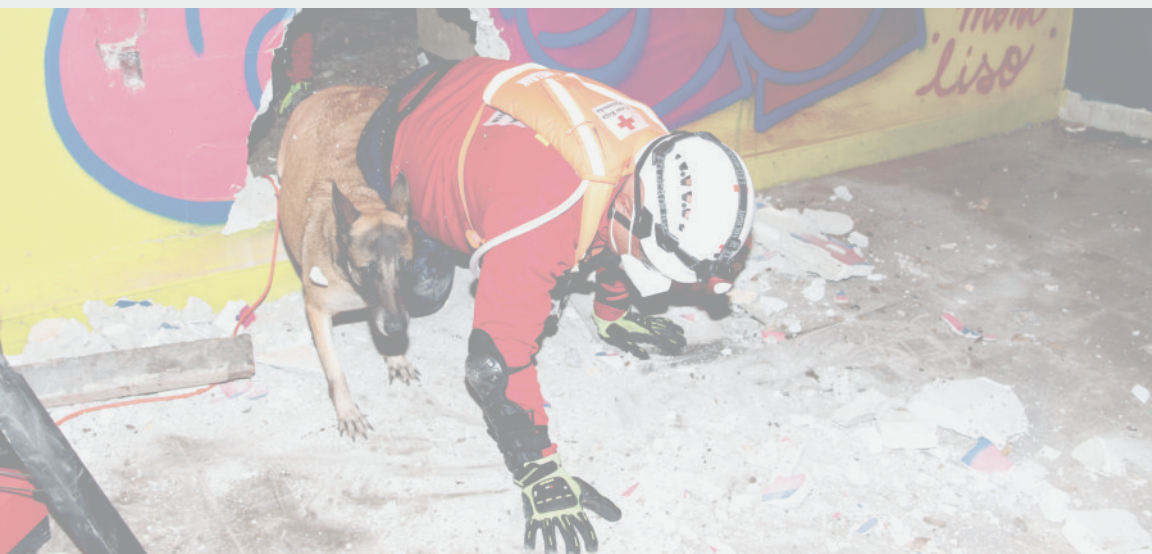
La responsabilidad de gestionar este proceso recae en el Departamento de Comunicaciones y RRPP, el cual actúa como enlace con los puntos focales de comunicación asignados por cada comité local y organismo de voluntariado de la estructura nacional.

Los voceros oficiales serán designados según la naturaleza de la situación, ya sea en contextos de rutina, urgencias o emergencias, y considerando siempre el nivel de autoridad, conocimiento técnico o representación institucional que se requiera. Esta designación se realiza en coordinación con la Presidencia Nacional o la Dirección General, según corresponda.



8

GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES PARA LA SEGURIDAD



GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES PARA LA SEGURIDAD

Las Sociedades Nacionales se encargan de la responsabilidad y la rendición de cuentas respecto a la seguridad de los empleados y voluntarios, estableciendo y aplicando un sistema y una estructura de gestión de los riesgos operacionales para la seguridad.



GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES PARA LA SEGURIDAD

01

La gestión de los riesgos operacionales para la seguridad es un proceso crítico dentro de las organizaciones humanitarias, especialmente en contextos donde las condiciones sociales, políticas y ambientales pueden cambiar rápidamente.

En el caso de la Cruz Roja Panameña, estos riesgos se manifiestan en diversas formas: desde la exposición del personal y voluntariado a situaciones peligrosas, hasta la vulnerabilidad de las instalaciones y recursos logísticos.

02

Uno de los principales desafíos es la identificación temprana de amenazas que puedan comprometer la seguridad de las operaciones. Esto incluye riesgos derivados de desastres naturales, conflictos sociales, brotes epidémicos o incluso actos delictivos en zonas de intervención. La evaluación constante del entorno permite anticipar estos escenarios y activar protocolos de seguridad adecuados.

03

Otro aspecto clave es la vulnerabilidad interna. La falta de capacitación específica en seguridad, la escasez de recursos para implementar medidas preventivas o la ausencia de una cultura organizacional orientada a la gestión del riesgo pueden aumentar significativamente la exposición al peligro. Por ello, es fundamental fortalecer las capacidades del personal y voluntariado mediante formación continua, simulacros y acceso a equipos de protección adecuados.

04

La gestión efectiva de estos riesgos requiere un enfoque integral que combine análisis de contexto, planificación estratégica, protocolos operativos claros y una comunicación fluida entre todos los niveles de la organización. Además, es esencial establecer alianzas con actores clave, como el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), cuerpos de seguridad y autoridades locales, para garantizar una respuesta coordinada y segura.

05

Finalmente, la Cruz Roja Panameña debe mantener una evaluación continua de sus procedimientos de seguridad, adaptándolos a las lecciones aprendidas y a los cambios en el entorno. Esto no solo protege a quienes forman parte de la organización, sino que también asegura la continuidad de las operaciones humanitarias en beneficio de las comunidades más vulnerables.





COMUNICACIÓN OPERACIONAL

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN OPERACIONAL?

La comunicación operacional es la que se ocupa de problemas actuales o potenciales que pueden afectar la percepción, aceptación, seguridad y el acceso del personal tanto de Cruz Roja Panameña como de otros componentes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja en general:



01

Se trata de comunicar ¿quiénes somos? (Aspectos organizacionales), ¿qué hacemos? (acciones humanitarias), ¿cómo lo hacemos? (operación/logística), ¿con quién lo hacemos? (lo integra personal voluntario y de gestión a nivel nacional); hacia quiénes van dirigidas las actividades, ¿qué no hacemos? (alcances de nuestro trabajo).

02

No es una actividad aislada, sino que debe formar parte de cada estrategia operacional (considerada en todos los planes de acción, en proyectos y programas).

03

No se define en función de las poblaciones destinatarias o de programas específicos (inclusión social, salud o socorros), sino de problemas de índole humanitario y de seguridad.

04

Percepciones externas: La reputación de otros actores humanitarios que pueda afectar la imagen; la instrumentalización que se haga a partir de nuestra labor humanitaria; las acusaciones en contra de la CRPA, incluso estigma; noticias que involucran a la CRPA; falsos rumores, y problemas de reputación en general, pueden incidir negativamente en la imagen institucional. Nunca se deben replicar malos comentarios sobre nuestra Institución o hacia otros actores humanitarios.

05

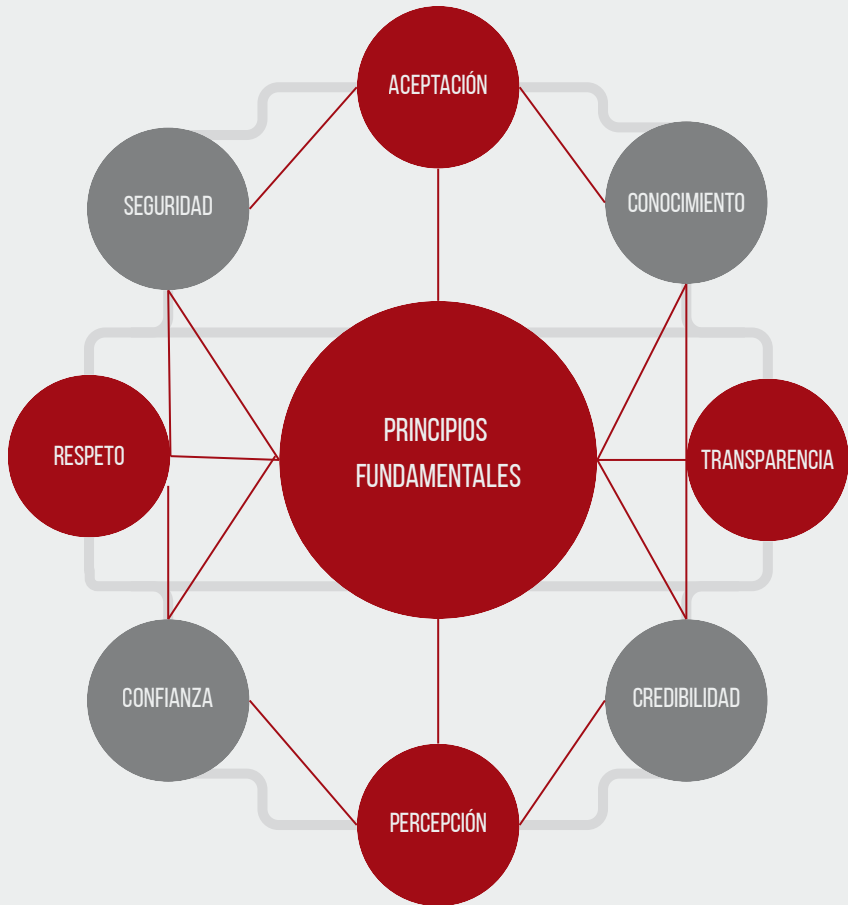
Acontecimientos que repercuten en las operaciones en el terreno: Incidentes de seguridad; dificultades de acceso a determinadas zonas; necesidad de informar a las personas asistidas y las comunidades que los rodean de la existencia y las modalidades de los programas; suspensión, cierre y reapertura de comités locales, o modificaciones importantes en los programas.

06

Consecuencias humanitarias o cambios en el contexto que pueden afectar las operaciones en una zona de trabajo. por ejemplo: aumento/reducción de los índices de violencia, aumento de amenazas, presencia de nuevos actores armados, etc.

RELACIÓN CON EL ACCESO MÁS SEGURO

MARCO DE TRABAJO DE ACCESO MÁS SEGURO



El Marco de Acceso Más Seguro busca contribuir a mejorar la percepción y posicionamiento de la Sociedad Nacional. La Comunicación operacional aporta aspectos valiosos a este objetivo.

OBJETIVOS DE LA COMUNICACION OPERACIONAL

El propósito de la COM OP es prestar apoyo a las operaciones para favorecer la aceptación, el acceso y la seguridad de los equipos, así como del Movimiento en su conjunto, mediante los siguientes objetivos:

01

Lograr que los distintos públicos conozcan y respeten la misión institucional de la Sociedad Nacional y del Movimiento.

02

Generar entre los actores presentes la aceptación del Movimiento con credibilidad y confianza, para facilitar el acceso.

03

Contribuir al acceso seguro del personal del Movimiento a las comunidades.

04

Incrementar tanto el conocimiento y la capacidad de los equipos para representar a la institución y al Movimiento, como la coherencia de los mensajes para públicos e interlocutores externos;

05

Generar espacios de debate y análisis con públicos objetivos sobre las actividades de la institución, con el fin de reforzar el enfoque operacional la Sociedad Nacional.

06

Dar a conocer la especificidad y complementariedad de la acción humanitaria de los componentes del Movimiento que se desempeñan en la región; y contribuir a la construcción y el mantenimiento de una imagen coherente del Movimiento con las Sociedades Nacionales.

RECOMENDACIONES GENERALES

Es importante que, en cada actividad que realicemos a nivel institucional, aprovechemos para difundir nuestro trabajo, en particular, si hay presencia de actores claves.

Por eso, deben considerarse los siguientes puntos mínimos para ayudar a mejorar nuestra comunicación al momento de representar a la Cruz Roja Panameña:

PRESENTACIÓN



Dependiendo del espacio, considerar el saludo, las formas en las que nos dirigimos a nuestros diferentes públicos, tener en cuenta el análisis del contexto y los factores socioculturales diversos con los que trabajamos.

LENGUAJE NEUTRAL



Evitar calificaciones peyorativas o que tengan connotaciones negativas.

Usar el glosario de terminología anexo a la presente guía y siempre recordar que somos trabajadores humanitarios.

Es importante que nuestro lenguaje refleje nuestros Principios Fundamentales en todo momento.

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL



A partir del contexto y de las reglas de seguridad de cada lugar, tener en cuenta la necesidad de una correcta identificación (peto o insignia/uniforme correspondiente al tipo de actividad).

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Es importante que identifiquemos la manera en que nuestro cuerpo expresa cómo nos sentimos ante diferentes públicos.

Muchas veces, no contemplamos este aspecto y nos vemos en situaciones en las que nuestro lenguaje corporal nos pone en evidencia sobre lo que realmente pensamos.

USO DE HERRAMIENTAS INSTITUCIONALES

Mensajes claves, folletería institucional, etc. son herramientas que elabora el Departamento de Comunicación y RRPP para uso del personal de terreno, en función de sus necesidades y de los públicos con los que va a interactuar.

Es importante no improvisar, ya que, muchas veces, damos información errónea, lo cual incide negativamente en la imagen y percepción si no tenemos la información clara sobre la institución.

Todo el personal debe estar preparado en todo momento para representar a la CRPA y tener en cuenta que la comunicación operacional impactará siempre en la aceptación, la seguridad y el acceso al terreno. Por eso, es esencial que nos capacitemos, informemos y que desarrollemos nuestras habilidades de comunicación a partir de cada contexto.



SITUACIONES EN LAS QUE ES NECESARIO PLANIFICAR ACCIONES DE COM OP.



Cuando se da a conocer la institución, el equipo o alguna acción, por ejemplo: cuando se inicia un proyecto en una comunidad.



Cuando se requiere presentar a la institución y su trabajo ante diferentes interlocutores.



Al comienzo de una actividad o un proyecto, con beneficiarios y con la sociedad en general.



Cuando la presencia de otras organizaciones en la misma zona de trabajo puede generar confusiones.



Ante acontecimientos ajenos a la Cruz Roja Panameña pero que tienen efectos sobre las operaciones en terreno. (Ej: ataque al personal de salud, autoridades u organizaciones con las cuales tenemos un trabajo conjunto, cambios políticos o impedimentos para proporcionar servicios humanitarios).



En caso de rumores o malentendidos que perjudiquen la labor de la Cruz Roja Panameña.



Ante un mal uso del emblema.



Frente a un incidente de seguridad.

TERMINOLOGÍA

El personal de la Cruz Roja Panameña debe comunicar con un lenguaje neutral, imparcial e independiente, reflejando los principios de la acción humanitaria. Las personas y comunidades son el centro de nuestra labor, por lo que la comunicación operacional (COM OP) debe ser clara, respetuosa y coherente.

El uso correcto del lenguaje influye directamente en el acceso más seguro y en la percepción institucional. Esta guía sirve como referencia básica y se actualizará según surjan nuevas necesidades. No existe un vocabulario único, pero sí lineamientos que orientan una comunicación efectiva. El lenguaje debe adaptarse al público y contexto, considerando la diversidad cultural de Panamá.

TÉRMINO COMÚN O INAPROPIADO		TÉRMINO SUGERIDO (NEUTRAL / INCLUSIVO)
Preso		Persona privada de libertad
Presidiario		Persona en situación de detención
Discapacitado		Persona con discapacidad
Inválido		Persona con movilidad reducida o discapacidad
Enfermo mental		Persona con condición de salud mental
Chiquillo / pelaito		Niño, niña o infante
Viejo / anciano		Persona mayor o persona adulta mayor
Ciego		Persona con discapacidad visual
Mudo		Persona con discapacidad del habla
Sordomudo		Persona con discapacidad auditiva y/o del habla
Indio / cholo		Persona originaria/ indígena

TERMINOLOGÍA

TÉRMINO COMÚN O INAPROPIADO		TÉRMINO SUGERIDO (NEUTRAL / INCLUSIVO)
Indocumentado / ilegal		Persona migrante o en situación de movilidad humana
Homosexual		Personas con diversas orientaciones sexuales e identidad de género
Vagabundo		Persona en situación de calle
Loco		Persona con trastorno o condición de salud mental
Víctima		Persona afectada / persona sobreviviente
Conflicto		Tensión interna / disturbios / situación de violencia
Desastre natural		Evento adverso / emergencia por fenómenos naturales
Damnificado		Persona afectada / persona desplazada
Necesitado / pobre		Persona en situación de vulnerabilidad
Ayuda		Asistencia humanitaria / apoyo
Operativo		Cobertura
Beneficiario		Persona asistida
Afectado		Persona impactada / persona en situación de necesidad
Problema		Desafío / situación a atender
Refugiado		Persona Refugiada o solicitante de refugio

MENSAJES CLAVES

Los mensajes clave son elementos discursivos contruidos con los conceptos y argumentos que se quiere compartir o que la organización quiere posicionar con sus públicos. En el caso de la Cruz Roja Panameña se trata de mensajes institucionales desarrollados generalmente por el área de comunicación, y validados por las autoridades de la Sociedad Nacional.

01

¿Qué es la Cruz Roja Panameña?

Cruz Roja Panameña es una Institución Humanitaria, auxiliar de las instituciones públicas en actividades humanitarias, regida bajo siete (7) Principios Fundamentales, comprometida con el alivio del sufrimiento humano en situaciones de emergencias, desastres y crisis.

02

¿Qué hacemos?

Nuestra misión como Cruz Roja Panameña, es salvar vidas, proteger la salud y promover la resiliencia de las personas y comunidades afectadas por emergencias, desastres y crisis.

03

¿Es la Cruz Roja Panameña del gobierno?

No, la Cruz Roja Panameña es una organización humanitaria independiente, neutral e imparcial. Somos auxiliares de las instituciones públicas, exclusivamente en actividades humanitarias.

04

¿Cómo identifico al personal y vehículos de la Cruz Roja Panameña?

Nuestros voluntarios, personal y vehículos están debidamente identificados con el emblema de la Cruz Roja Panameña (cruz roja sobre fondo blanco y las palabras Cruz Roja Panameña) tanto en los uniformes, como en los distintivos correspondientes.

05

¿Qué hacemos si nos preguntan sobre otras organizaciones o instituciones?

No podemos emitir juicios u opiniones de ningún tipo con el fin de cuestionar las acciones de los demás, de lo contrario estaríamos violando el principio de neutralidad.

06

¿Cómo reporto un incidente, problema o situación con el personal de la Cruz Roja Panameña?

Puedes hacerlo mediante nuestro canal de quejas, sugerencias y denuncias a través de CEA, ya sea a la línea telefónica 63956221 o vía correo tuopinion@cruzroja.org.pa

07

¿Qué es el Rol Auxiliar?

Es apoyar a las instituciones públicas complementando o sustituyendo sus servicios humanitarios, actuando siempre en conformidad con los Principios Fundamentales, y en particular con los principios de imparcialidad, neutralidad e independencia.

PROBLEMÁTICAS DE COMUNICACIÓN OPERACIONAL

Este apartado busca que todo el personal que colabora con la CRPA conozca cuál es la postura institucional ante las diferentes problemáticas que pueden representar un riesgo reputacional. Estos mensajes no deben ser usados de manera proactiva, sino en caso de que se presente un problema de Comunicación Operacional que afecte la percepción, aceptación, seguridad y acceso al terreno.

Es importante señalar que no son para usar en el día a día de nuestra labor humanitaria, idealmente servirán para que las áreas directivas y encargadas den refuerzo a los mensajes que deben mandarse ante este tipo de problemáticas.

AGRESIONES A VOLUNTARIOS Y PERSONAL (FÍSICAS O VERBALES)

Cruz Roja Panameña reprueba cualquier acto de agresión a nuestro personal voluntario, en ninguna circunstancia se deben justificar las agresiones tanto físicas como verbales.

Dentro y fuera de la Institución debemos generar espacios humanitarios libres de cualquier tipo de violencia.

RETENCIÓN DE ALGÚN VOLUNTARIO O MIEMBRO DEL PERSONAL

La vida e integridad de nuestro personal y voluntariado, como de todos los seres humanos es valiosa.

Si se retiene a un voluntario en el cumplimiento de su labor humanitaria, se activarán los protocolos de Seguridad y se harán todos los esfuerzos respectivos tanto a nivel local, como desde Sede Nacional para que el personal o voluntariado regrese a su lugar de origen sano y salvo. Y no se volverá a intervenir en un lugar inseguro para nuestros miembros.

PARTICIPACIÓN EN PROTESTAS Y/O CONFLICTOS INTERNOS:

La participación de los miembros, sean voluntarios o personal, en estas acciones, pone en riesgo la confianza y neutralidad de la Cruz Roja Panameña; y puede dañar su reputación.

Esto afecta la confianza pública y la seguridad de sus operaciones. Tenga en cuenta que, incluso acciones personales pueden ser malinterpretadas como posicionamiento institucional.

PROBLEMÁTICAS DE COMUNICACIÓN OPERACIONAL

ESCÁNDALOS SEXUALES

Cruz Roja Panameña tiene cero tolerancia ante cualquier tipo de agresión sexual. La aplicación de nuestros Principios Fundamentales y Valores Humanitarios siempre debe reflejarse en los comportamientos de todo el personal de la Institución.

CORRUPCIÓN

Cualquier acción que dañe la Institución no será justificada. Todo el personal tiene la responsabilidad de respetar los procedimientos de transparencia e integridad en el manejo de los recursos y no permitir la corrupción, así como prevenir el conflicto de intereses y cualquier acto de fraude.

VINCULACIÓN CON EL GOBIERNO

Tenemos la responsabilidad de no comprometer la ayuda humanitaria para fines políticos e intereses personales.

HERRAMIENTAS DE APOYO



Política de acceso más seguro



Página web Cruz Roja Panameña



Formulario de acusación de explotación y abuso sexual

- Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas: **6912-3697**
- Línea de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA): **6395-6221**
- Cruz Roja Panameña Sede Nacional: **315-1388/89**

     @cruzrojanpanama

 315-1388 / 315-1389

 info@cruzroja.org.pa

 www.cruzroja.org.pa

GLOSARIO DE SIGLAS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CRPA	Cruz Roja Panameña
CEA	Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas
PGI	Protección, Género e Inclusión
SMAPS	Salud mental y apoyo psicosocial
WASH	Agua, saneamiento e higiene
RCF	Restablecimiento del contacto entre familiares
PNS	Sociedad nacional participante
NNA	Niños, niñas y adolescentes
YABC	Jóvenes como agentes de cambio de comportamiento
IFRC	Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja
CICR	Comité Internacional de la Cruz Roja
AMS	Acceso Más Seguro
COM.OP	Comunicación Operacional
PMER	Planificación, monitoreo, evaluación y reporte
PAB	Primeros auxilios básicos
GDR	Gestión de Riesgos
USAR	Urban Search And Rescue
TELECOM	Telecomunicaciones

GLOSARIO DE SIGLAS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
SN	Sociedad Nacional
COE	Centro de Operaciones de Emergencia
PF	Punto Focal
GIDR	Gestión Integral del Riesgo de Desastres
DIH	Derecho Internacional Humanitario
PEAS	Política de prevención y respuesta a la explotación y el abuso sexual
DDHH	Derechos Humanos
CAI	Conflicto Armado Internacional
CENACAP	Centro Nacional de Adiestramiento y Capacitación
K-SAR	K9 search and rescue
MICRMLR	Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
JDN	Junta Directiva Nacional
IT	Tecnología de la información
FODA	Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

NOMBRE Y APELLIDO	
POSICIÓN	
ÁREA O COMITÉ PERTENECIENTE	
LUGAR DE LA INCIDENCIA	
FECHA Y HORA DE INCIDENCIA	
PERSONAS INVOLUCRADAS	
TESTIGOS DE LA INCIDENCIA	
FECHA DE REALIZACIÓN DEL REPORTE	

I- OBSERVACIONES (Describa lo sucedido)

II-	ACCIONES TOMADAS (Indique las medidas o acciones que tomó al momento de lo sucedido)
III-	ANEXOS (Puede incluir evidencias de la incidencia)

Reporte realizado por:

- Solicite el formato de reporte de incidente con su presidente local, director de organismo, recursos humanos, punto focal de AMS, o comunicación operacional de la SN o el COE de la SN.

ESTAMOS PARA LAS PERSONAS



Cruz Roja Panameña