



Informe social y ambiental

Social and Environmental Report



C

Contenido

Contents

2 | 3

Introducción	Introduction	4
Mensaje del Presidente de la Junta Directiva	Message from the Chairman of the Board of Directors	6
Mensaje del Administrador	Message from the Administrator	8
Perfil de la Autoridad del Canal de Panamá	Profile of the Panama Canal Authority	10
El Canal	The Canal	14
Nuestros valores	Our Values	16
Nuestro sistema de administración y organización	Our Management and Organization System	18



20

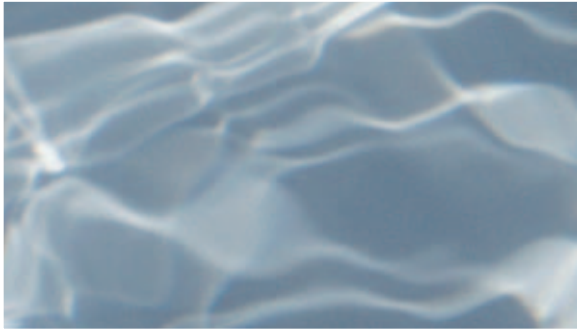


26



32

Desempeño económico	Economic Performance	19
Desempeño social	Social Performance	20
Desempeño ambiental	Environmental Performance	26
Nuestro capital humano	Our Human Capital	32
Nuestros objetivos y compromisos	Our Objectives and Commitments	38
Verificación	Verification	40
Invitación	Invitation	40





I ntroducción

Introduction

Este es el primer *Informe social y ambiental* de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP). Contiene un recuento de las acciones que hemos realizado durante el periodo fiscal 2002 – 2003 y examina nuestro desempeño sobre la base de los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al cual nos adherimos en diciembre del 2002.

Para la elaboración del presente documento, utilizamos como referencia la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad 2002*, de Global Reporting Initiative, una iniciativa conjunta del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la organización no gubernamental (ONG) Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES). También tomamos en consideración las recomendaciones del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Puesto que estamos en proceso de elaborar nuestros indicadores de rendimiento, los incluiremos en nuestro próximo informe. Por tal razón, la información presentada aquí no permite comparaciones con años anteriores, ni ha sido verificada por auditores externos.

Para reportar sobre nuestro desempeño social y ambiental, hemos elegido el año fiscal comprendido desde el 1 de octubre hasta el 30 de septiembre.

En este informe presentamos un panorama de los retos y logros de la empresa en los aspectos económicos, sociales y ambientales, por este motivo es un documento complementario del informe anual.

This is the first *Social and Environmental Report* by the Panama Canal Authority (ACP)*. It recounts the actions we have carried out during the 2002-2003 fiscal period and reviews our performance based on the principles of the United Nations Global Compact, to which we subscribed in December 2002.

To prepare this report, we used as reference the *2002 Sustainability Reporting Guidelines* of the Global Reporting Initiative, a joint undertaking of the United Nations Environment Programme (UNEP) and the Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES), a non-governmental organization (NGO). We also took into consideration the recommendations of the World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Inasmuch as we are in the process of preparing our performance indicators, they will be included in our next report. Therefore, the information herein does not allow comparisons with previous years and has not been verified by outside auditors.

For this report on our social and environmental performance, we have selected the fiscal year beginning October 1 and ending September 30.

In this report we present an overview of the organization's challenges and achievements in the economic, social, and environmental aspects; therefore, it is a complementary document to the annual report.

M

Message from the
Chairman of the
Board of Directors

Mensaje del Presidente de la Junta Directiva

Ricarte Vásquez M.

La Junta Directiva de la Autoridad del Canal de Panamá presenta a la comunidad local e internacional el primer Informe social y ambiental que resume su gestión para el año 2003. En este documento, nuestra empresa pone de manifiesto sus valores, sistema de administración y organización, desempeño económico, social y ambiental, capital humano, objetivos y compromisos.

Desde el momento en que la ACP asumió la administración y operación del Canal de Panamá ha mostrado claras evidencias de un mejor desempeño operativo, calidad de servicio y rédito al país. Esto le ha merecido el reconocimiento tanto nacional como internacional.

No obstante, los logros de la ACP van más allá del aumento en su rendimiento económico. La entidad reconoce la importancia de otros factores que como las relaciones con nuestros clientes y usuarios del Canal, con los colaboradores y los accionistas del Canal – el pueblo panameño – provienen del constante desarrollo de nuestras prácticas empresariales. Para todos los que laboramos en la ACP, la honestidad, transparencia, competitividad, lealtad, responsabilidad y confiabilidad son los valores que rigen nuestro trabajo diario.

Por ello, al suscribir el Pacto Global de la ONU en diciembre del 2002, lo hizo con la intención de cumplir plenamente con los propósitos enunciados en su misión y visión. En consecuencia, la ACP se incorporó de esta

The Board of Directors of the Panama Canal Authority submits to the local and international communities their first Social and Environmental Report on its work during 2003. This document makes manifest our enterprise's values; management system and organization; economic, social, and environmental performance; human capital; objectives; and commitments.

Since the ACP took over responsibility for the administration and operation of the Panama Canal, it has given clear indications of improved operational performance, quality of service, and benefits for the country, thus earning national and international recognition.

The successes of the ACP, however, go beyond a better economic performance. Our organization acknowledges the importance of other factors that, just as its relations with Canal customers and users, collaborators and stakeholders of the Canal – the people of Panama – stem from the continuous development of our business practices. For all of us who work at the ACP, honesty, transparency, competitiveness, loyalty, responsibility, and reliability constitute the values that govern our daily work.

As a result, when the enterprise signed the United Nations Global Compact in December 2002, it did so with the full intent of complying with the statements of its mission and vision. The ACP thus joined the efforts of other major

forma al esfuerzo de otras grandes empresas de Panamá y el mundo para mejorar las condiciones de sus colaboradores, los derechos humanos y el ambiente.

Dentro de este contexto, el presente informe da cuenta de los programas que se llevan a cabo para alentar la superación profesional y personal de cada colaborador que conforma el valioso equipo humano de la ACP. Hace mención también al proceso que la Autoridad ha iniciado para formular y ejecutar las metas e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

En el aspecto ambiental, las acciones que la empresa lleva a cabo buscan conservar el recurso hídrico de la Cuenca. La labor realizada incorpora a los moradores de esta área a los esfuerzos por lograr el desarrollo sostenible.

La labor voluntaria de los colaboradores de la ACP en diferentes programas ambientales, sociales y educacionales en la Cuenca es digna de mención y reconocimiento. Son sus gestos solidarios una manera efectiva de promover y establecer vínculos de cooperación entre los residentes de estas comunidades y la ACP.

En resumen, las páginas de este informe repasan los desafíos enfrentados y las experiencias adquiridas en el 2003 y son un testimonio de los valores y principios que la ACP pone al servicio de Panamá y el mundo.

companies in Panama and the world over to improve the conditions of its collaborators, human rights, and the environment.

Within this context, the report gives an account of the programs being implemented to encourage the professional and personal growth of all collaborators comprising the ACP's valuable human team. It also refers to the process initiated by the ACP to formulate and implement Corporate Social Responsibility (CSR) goals and indicators.

With regard to the environmental aspect, the enterprise's actions are aimed at conserving the water resources of the Watershed. The initiative incorporates area residents into the efforts to attain sustainable development.

The volunteer work of our collaborators in different environmental, social, and educational programs in the Watershed is worthy of our special mention and recognition. Their expressions of solidarity are an effective way of promoting and establishing ties of cooperation between the residents of these communities and the ACP.

In sum, the pages of this report review the challenges encountered and experiences acquired in 2003 and can attest to the values and principles that the ACP places at the service of Panama and the world.



819

M

ensaje del Administrador

Message from the
Administrator

Alberto Alemán Zubieta

Los usuarios del Canal de Panamá confían en los servicios que ofrecemos porque perciben que tras el ágil y seguro tránsito de 80 kilómetros hay una rigurosa agenda de compromiso y responsabilidad.

Operamos una vía que fue construida a principios del siglo XX, cuando el agua parecía un recurso inagotable en la mayor parte del planeta y casi nadie preveía que adquiriría un estatus de prioridad en la agenda de la comunidad internacional. Dentro de ese contexto hemos asumido la tarea, otorgada por la Constitución de nuestro país, de desempeñar un papel activo que garantice el uso sostenible de los recursos de la Cuenca del Canal de Panamá, entre ellos el agua. También nos esmeramos día a día en identificar el impacto ambiental de nuestras operaciones y en utilizar las mejores herramientas para prevenirlo o minimizarlo.

Es un compromiso para la ACP que los habitantes de nuestro país conozcan el Canal y sientan como suyas cada una de sus metas y sus éxitos. Con este principio en mente, hemos promovido espacios de encuentro con las familias campesinas que habitan en la Cuenca del Canal al fomentar su participación en la toma de decisiones y en la ejecución de planes de desarrollo humano de la región. Para nosotros, esta participación resulta indispensable para garantizar el uso sostenible de los recursos de la Cuenca y expresa de manera concreta y real nuestra

The Panama Canal users trust the services that we offer because they know that behind the expeditious and safe 80 kilometers passage lies a strict agenda of commitment and responsibility.

We run a waterway that was built in the early 20th century, when water seemed an inexhaustible resource in most of the planet, and almost no one foresaw it would acquire a priority status in the international community's agenda. It is within this context that we undertook the task, entrusted upon us by the Constitution of the Republic of Panama, to play an active role in guaranteeing the sustainable use of the resources of the Panama Canal Watershed, including its waters. We also strive day after day to identify the impact of our operations on the environment and utilize the best instruments to prevent or minimize them.

It is the commitment of the ACP to acquaint the people of Panama with the Canal and have them perceive each of its goals and successes as their own. With this in mind, we have promoted opportunities for encounters with peasant families who reside in the Canal Watershed by encouraging their participation in the decision-making and implementation of human development plans for the region. For us, this participation is paramount to be able to guarantee the sustainable use of the Watershed's resources and expresses the purpose of our corporate

misión corporativa, en esencia, nuestra responsabilidad con la comunidad.

Uno de nuestros objetivos es hacer de la ACP un espacio de desarrollo integral para cada una de las personas que dedican una buena parte de su vida al logro de las metas que nos planteamos. Para lograrlo, contamos con un equitativo sistema de remuneración y reconocimiento de méritos; tenemos programas de capacitación que reconocen las necesidades profesionales y a la vez prestan atención especial al desarrollo de las habilidades que permiten crecer en la vida personal y familiar; impulsamos el mejoramiento constante de nuestros programas de salud ocupacional y prevención de accidentes; fortalecemos las instancias de diálogo; y prevenimos el acoso y la discriminación mediante nuestro programa de igualdad de oportunidades.

La elaboración de este primer *Informe social y ambiental* nos ha permitido ver la relevancia de algunas de las actividades que hemos estado realizando por muchos años y confirmar la razón de ser y el avance de algunos proyectos recientes. Hemos identificado la necesidad de contar con indicadores para medir claramente nuestro desempeño y mejorar nuestra capacidad de cumplir con nuestras responsabilidades. Puesto que nuestra filosofía se basa en el logro de metas, en afirmaciones sustentadas por los hechos, estableceremos y publicaremos estos indicadores de desempeño en nuestro próximo informe.

Esperamos que este documento refleje de manera transparente nuestros compromisos de mejorar continuamente nuestra labor en el desarrollo sostenible e informar nuestros resultados con honestidad.

mission in a specific and tangible manner, in essence, our responsibility to the community.

One of our objectives is to turn the ACP into an opportunity for the overall development of all persons who devote a large portion of their lives to achieving the goals we have established. For the accomplishment of this objective we have an equitable system of remuneration and recognition of merits; provide training programs that identify professional needs and at the same time pay special attention to the development of skills leading to personal and family growth; constantly improve our occupational health and accident prevention programs; strengthen opportunities for dialogue; and prevent harassment and discrimination through our equal opportunities program.

The preparation of this first *Social and Environmental Report* has allowed us to perceive the importance of certain activities we have been carrying out for many years and to confirm their reason for being and the progress of some more recent projects. We identified the need for indicators to clearly measure our performance and improve our capability to meet our social responsibilities. Since as our philosophy is based on goal achievement and statements supported by facts, we will establish and publish those performance indicators in the next report.

We hope this document will transparently reflect our commitments to continuously improve our work on sustainable development and report our results with honesty.



P

Profile of the
Panama Canal
Authority

10 | 11

Perfil de la Autoridad del Canal de Panamá

Nuestra misión corporativa

Producir en forma sostenible el máximo beneficio de nuestra posición geográfica.

Seremos exitosos en nuestra misión en la medida en que proveamos valor y servicio a nuestros clientes, aumentemos el patrimonio de la empresa y así contribuyamos a la prosperidad de Panamá.

Nuestro negocio

Somos la empresa que opera, mantiene y mejora el Canal de Panamá para que sea la ruta preferida de nuestros clientes. Administramos privativamente el patrimonio del Canal de manera rentable, eficiente y competitiva, con excelencia, calidad y transparencia, garantizando el tránsito interoceánico expedito, confiable, seguro e ininterrumpido. Invertimos en capacidad y tecnología. Crecemos para fortalecer la posición competitiva de la empresa y asegurar su viabilidad futura. Administramos y conservamos el recurso hídrico del Canal. Participamos activamente en la protección del medio ambiente y en el desarrollo sostenible de la cuenca hidrográfica del Canal.

Our Corporate Mission

To produce the maximum sustainable benefit from our geographical position.

We will be successful to the extent that we provide value and service to our customers, increase our corporate value and thus contribute to the prosperity of Panama.

Our Business

This enterprise is charged with operating, maintaining and improving the Panama Canal so that it remains the route of choice for our customers. We are the exclusive administrators of the Canal's patrimony and do so in a manner that is profitable, efficient and competitive, with excellence, quality and transparency, while guaranteeing prompt, dependable, safe and uninterrupted interoceanic transit. We invest in training and technology. We grow in order to strengthen the corporation's competitive position and assure future viability. We manage and conserve the Canal's water resources and participate actively in environmental protection, as well as in the sustainable development of the Canal Watershed.

Nuestro país

Aportamos riqueza a Panamá y contribuimos con nuestra gestión al bienestar, desarrollo, progreso y mejoramiento de la calidad de vida de todos los panameños.

Nuestros clientes

Construimos relaciones duraderas con nuestros clientes, entendiendo y anticipando sus necesidades, aportándoles valor y brindándoles un servicio de calidad.

Nuestra gente

Reconocemos que nuestra gente es el recurso más importante para el logro de la excelencia en el servicio. Reclutamos y promovemos a los mejores. Valoramos la diversidad y fomentamos el trabajo en equipo, a la vez que capacitamos continuamente a nuestra gente, creando las oportunidades para que cada persona contribuya, aprenda, crezca y avance en función de sus méritos y sea justamente compensada por sus contribuciones.

Our Country

We bring wealth to Panama and contribute with our efforts to the nation's welfare, development and progress, and to an improved standard of living for all Panamanians.

Our Customers

We build lasting relationships with our customers, understanding and anticipating their needs, and offering quality service.

Our People

We recognize that the Canal worker is the most important resource in achieving service excellence. We recruit and promote the very best. We value diversity and encourage teamwork, while continuously training our people, creating the opportunities for all individuals to contribute, learn, grow, and progress based on their merits, and to be fairly compensated for their contributions.

Visión

Líder mundial en servicios a la industria marítima y en el desarrollo sostenible para la conservación de la Cuenca del Canal.

Piedra angular del sistema de transporte global e impulsora del progreso, desarrollo y crecimiento de Panamá.

Modelo de excelencia, integridad y transparencia en nuestra gestión; comprometida con el desarrollo integral de nuestro equipo humano.

Our Vision

World leader in services to the maritime industry and in sustainable development for the conservation of the Panama Canal Watershed.

Cornerstone of the global transportation system and driving force for the progress, development and growth of Panama.

Model of excellence, integrity and transparency in our conduct; committed to the integral development of our human resource team.

Reunión de Junta Asesora.
Advisory Board meeting.

12 | 13



Naturaleza legal

La ACP fue creada en 1995. La Constitución del país nos confiere la tarea de operar, administrar, mantener, mejorar y modernizar el Canal con el fin de que funcione de manera segura, continua, eficiente y rentable. Somos una persona jurídica autónoma de Derecho Público que goza de autonomía financiera, patrimonio propio y el derecho de administrarlo. Luego de un periodo de 20 años de transición y coadministración con el gobierno de los Estados Unidos de América, la ACP empezó a administrar y operar el Canal, a nombre de Panamá, a partir del medio día del 31 de diciembre de 1999.

El Canal de Panamá constituye un patrimonio inalienable de la nación panameña, permanecerá abierto al tránsito pacífico e ininterrumpido de las naves de todas las naciones y su uso estará sujeto a los requisitos y condiciones que establezcan la Constitución, la Ley y su Administración.

Somos responsables de la administración, mantenimiento, uso y conservación de los recursos hídricos de la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá, constituidos por el agua de los lagos y sus corrientes tributarias, en coordinación con los organismos estatales que la Ley determine. Por tanto, los planes de construcción, uso de las aguas, utilización, expansión, desarrollo de los puertos y de cualquier otra obra o construcción en las riberas del Canal de Panamá, requieren la aprobación previa de la ACP.

Legal Nature

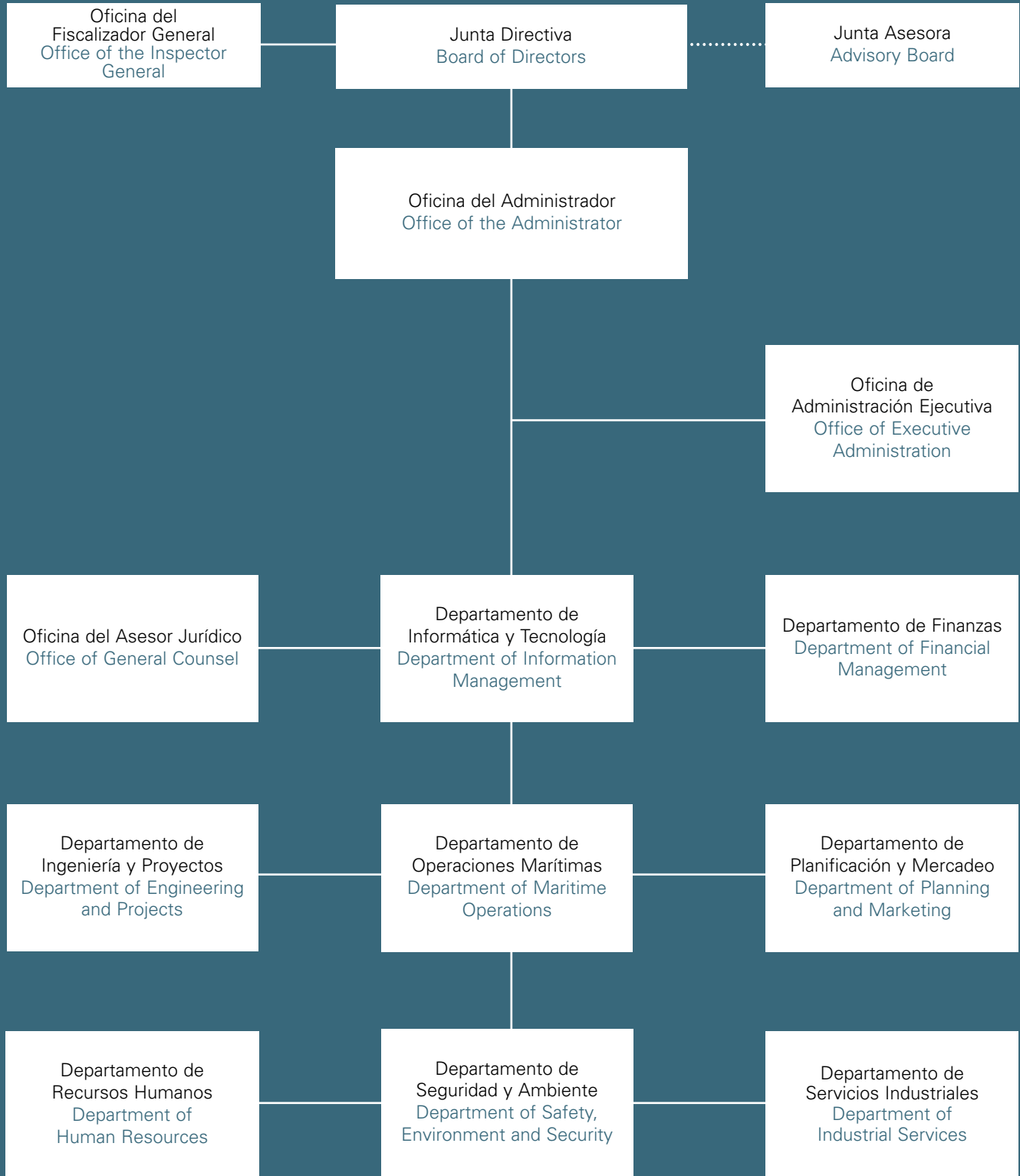
The ACP was created in 1995. The Panamanian Constitution assigned us the task of operating, administering, maintaining, improving and modernizing the Canal so that it can function in a safe, uninterrupted, efficient and profitable manner. We are an autonomous legal entity with financial autonomy, our own patrimony and the right to manage it. After a 20-year period of transition and shared administration with the Government of the United States of America, Panama began to administer and operate the Canal through the ACP at noon on December 31, 1999.

The Panama Canal constitutes an inalienable patrimony of the Panamanian nation. It will remain open to the peaceful and uninterrupted transit of vessels from all nations, and its use shall be subject to the requirements and conditions established by the Constitution, the law, and the ACP Administration.

We are responsible for managing, maintaining, using, and preserving the water resources of the Panama Canal Watershed, consisting of all waters from the lakes and its tributary streams, in coordination with the government institutions determined by the law. Plans for construction, water use, utilization, expansion, port developments and any other works or construction on the banks of the Panama Canal require the prior approval of the ACP.

Estructura organizacional

Organizational Structure



El Canal

The Canal

14 | 15



El Canal de Panamá tiene una extensión de 80 kilómetros.

El área de compatibilidad con la operación del Canal está destinada al funcionamiento, protección y ampliación del Canal de Panamá, así como a otros usos compatibles con esa función.

Las leyes del país responsabilizan a la ACP de la administración, manejo, uso y conservación del recurso hídrico de la Cuenca (delineada en color rojo en el mapa), con el fin de que la empresa garantice la disponibilidad de agua para la operación del Canal y el abastecimiento de las ciudades aledañas.

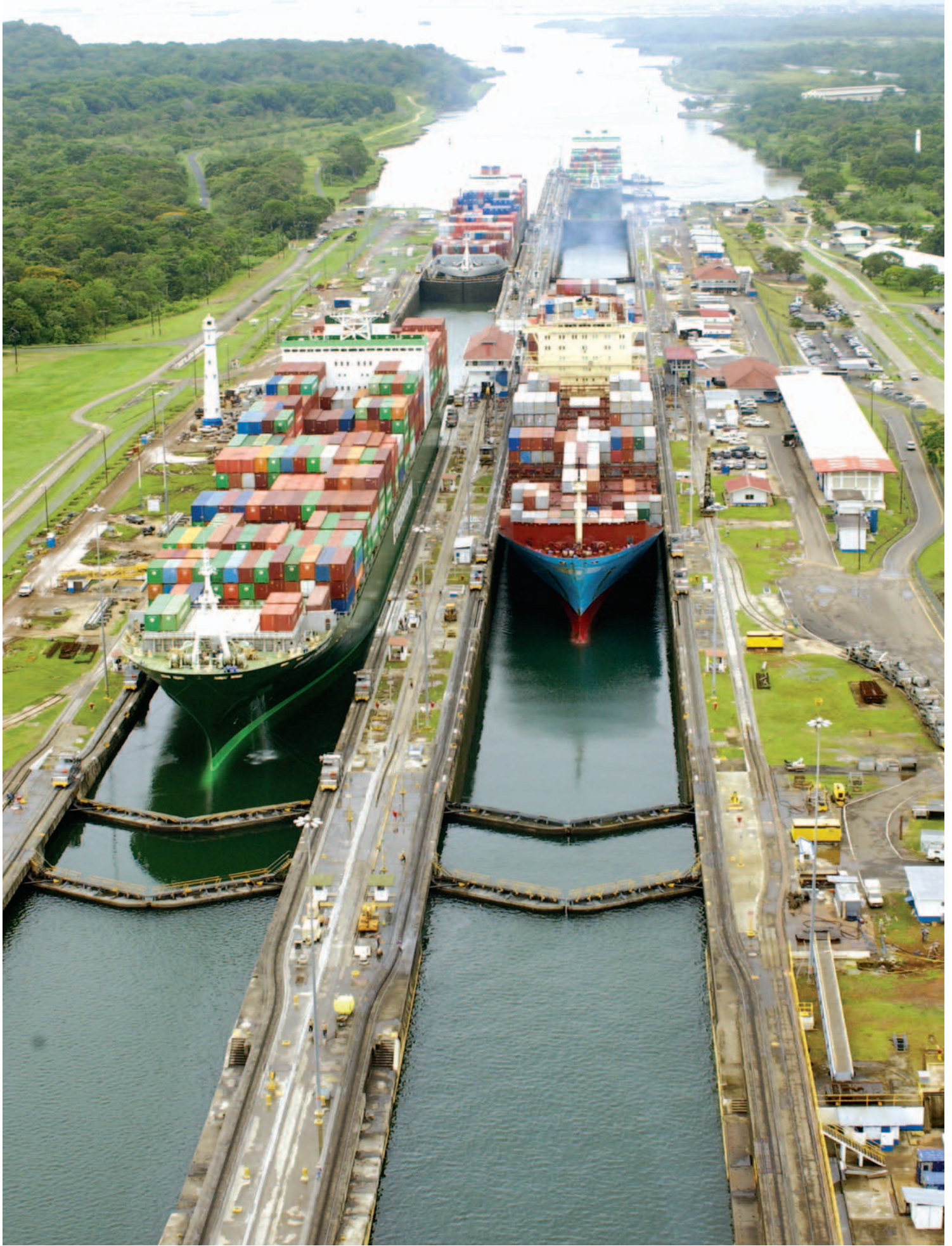
La Región Oriental de la Cuenca, que produce el agua para los propósitos antes señalados, tiene una superficie de 339,649 hectáreas. La Región Occidental de la Cuenca del Canal (ROCC) tiene una extensión de 213,112 hectáreas.

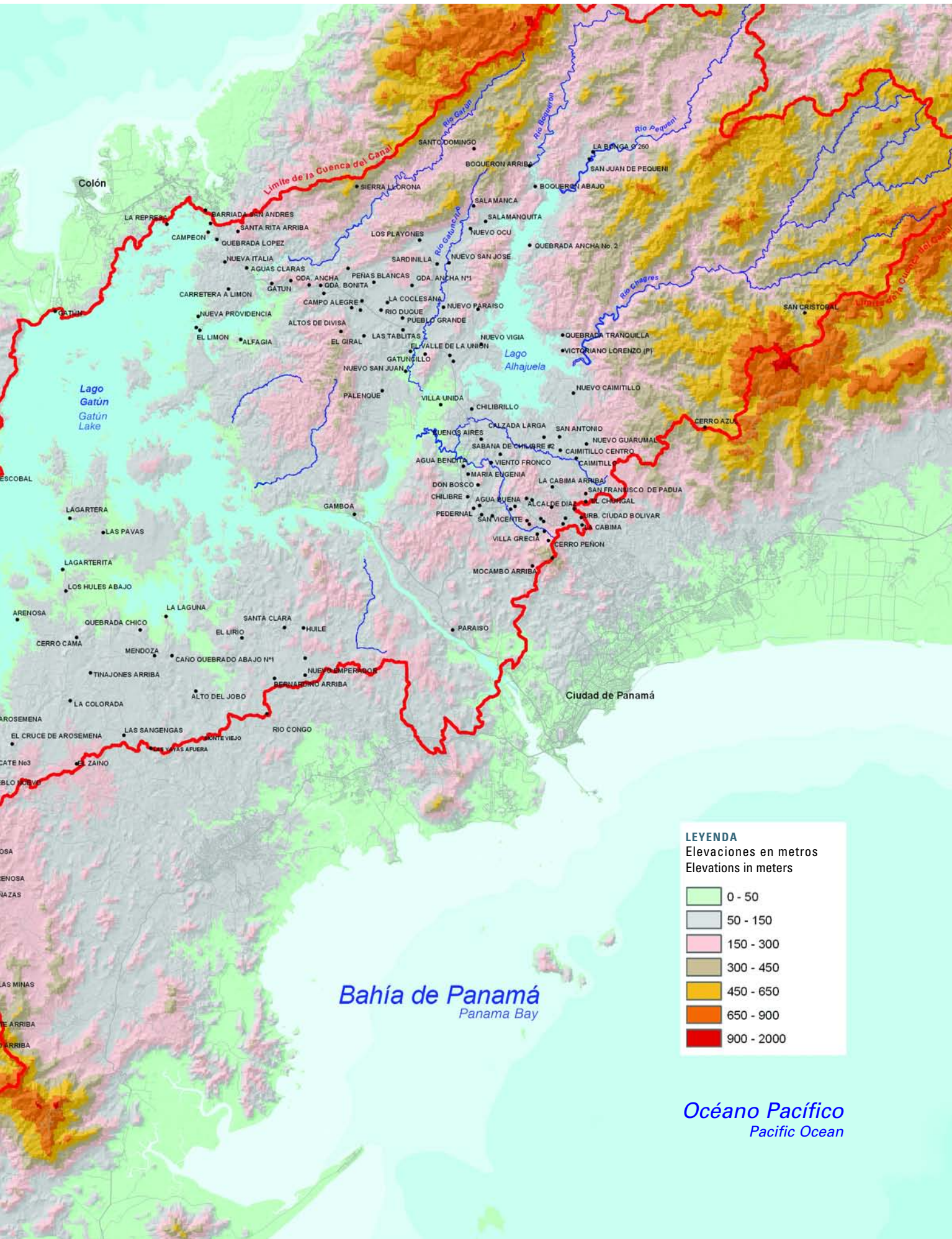
The Panama Canal is 80 kilometers long.

The area of compatibility with Canal operations is marked for the operation, preservation and expansion of the Panama Canal, as well as for other uses compatible with that function.

The laws of the country give the ACP the responsibility of administering, operating and protecting the water resources of the Panama Canal (marked in red in the map) so that the enterprise guarantee the availability of water for the operation of the Canal and to supply nearby cities.

The Eastern Region of the Canal Watershed, which produces the water to fulfill these objectives, has a surface of 339,649 hectares. In addition, the Western Region of the Panama Canal (ROCC)* covers an area of 213,112 hectares.





LEYENDA
Elevaciones en metros
Elevations in meters

- 0 - 50
- 50 - 150
- 150 - 300
- 300 - 450
- 450 - 650
- 650 - 900
- 900 - 2000

Bahía de Panamá
Panama Bay

Océano Pacífico
Pacific Ocean



Nuestros valores

Our Values

16 | 17

Nuestros valores buscan satisfacer las necesidades presentes y futuras de nuestros clientes y usuarios con los más altos estándares de desempeño, por lo que respetamos los derechos humanos, el ambiente y las leyes que los protegen, y procuramos impulsar el progreso de nuestros proveedores, la comunidad (el país) y el mundo.

Honestidad

- Somos veraces al compartir nuestros pensamientos y sentimientos a la vez que demostramos, con nuestro ejemplo, la veracidad de nuestras afirmaciones.
- No toleramos las acciones que infrinjan la Ley y las normas de la organización.
- No permitimos el mal uso, la apropiación indebida ni el abuso de los bienes de la empresa.
- Denunciamos los abusos al patrimonio y a los recursos de la organización y las manipulaciones del sistema para soslayar sus objetivos.
- Nos comunicamos con respeto y compartimos en la empresa la información, los conocimientos y las experiencias de forma clara y sincera.

Transparencia

- Nos adherimos al código de ética y conducta de la empresa en nuestro desempeño.
- Somos íntegros en todas nuestras decisiones y acciones y damos cuenta de ellas.

Our values seek to fulfill the current and future needs of our customers and users with the highest standards of performance, and for that reason we respect human rights and the environment, and the laws that protect them, and we strive to promote the progress of our suppliers, the community (our country) and the world.

Honesty

- We are honest and straightforward in sharing our thoughts and feelings, the sincerity of which we demonstrate by example.
- We do not tolerate actions that infringe upon the law and our regulations.
- We do not allow abuse, misuse or misappropriation of corporate property.
- We report abuse of corporate patrimony and resources and manipulations of the system to circumvent its objectives.
- We communicate respectfully and share information, knowledge and experience in a clear and forthright manner within the corporation.

Transparency

- In our work, we adhere to the corporate code of conduct and ethics.
- We show integrity in and are accountable for our decisions and deeds.

■ **Competitividad**

- Estamos comprometidos, con nuestro mejor desempeño, a lograr el más alto nivel de eficiencia y productividad en cada una de nuestras actividades.
- Agregamos valor al cliente.
- Medimos nuestro desempeño utilizando como base los más altos estándares internacionales de calidad y eficiencia.
- Hacemos el mejor uso de nuestros recursos y evaluamos cada inversión buscando el mayor beneficio para la empresa.

■ **Lealtad**

- Somos gente visionaria, exigente consigo misma y comprometida con los esfuerzos estratégicos de la organización.
- Somos creyentes y promotores del cambio para el bienestar de la empresa y procedemos conforme a él.
- Unificamos esfuerzos para lograr los objetivos estratégicos de la empresa.
- Nos motiva un profundo amor a Panamá y empeñamos nuestro esfuerzo al servicio del país.
- Somos sensibles a las expectativas de nuestro equipo humano, procurando un balance adecuado entre sus necesidades y las de la empresa.

■ **Responsabilidad**

- Administramos y custodiamos el patrimonio más importante de todos los panameños.
- Contribuimos y participamos en el logro de los objetivos de la empresa.
- Asumimos las consecuencias de nuestras decisiones y acciones.
- Estamos comprometidos con la excelencia como un deber tanto individual como corporativo.

■ **Confiabilidad**

- Cumplimos lo que prometemos y no prometemos lo que no podemos cumplir.
- Satisfacemos las expectativas de nuestros clientes la primera vez y todas las veces.
- Nos dedicamos a cada cliente como si fuera el único.
- Damos a nuestros clientes una respuesta rápida y de calidad a sus necesidades y no descansamos hasta verlas satisfechas.

■ **Competitiveness**

- We are committed to attain the highest level of efficiency and productivity in each and every activity through our best performance.
- We add value to our customers.
- We measure our work against the highest international standards of quality and efficiency.
- We make the best use of our resources and evaluate each investment according to the corporation's best interest.

■ **Loyalty**

- We are people of vision. We are demanding of ourselves and committed to the organization's strategic efforts.
- We believe in promoting change for the well-being of the corporation, and we act accordingly.
- We join efforts to achieve the organization's strategic goals.
- We are motivated by a deep love for Panama, and focus on serving the nation.
- We are sensitive to the expectations of our human resources and seek an adequate balance between their needs and those of the corporation.

■ **Responsibility**

- We manage and safeguard our nation's most important legacy.
- We contribute to and participate in the achievement of the corporation's goals.
- We accept the consequences of our decisions and actions.
- We are committed to excellence as a personal as well as corporate duty.

■ **Reliability**

- We keep our promises and do not make promises we cannot keep.
- We satisfy our customer's expectations the first time and every time.
- We dedicate ourselves to each customer as if he or she were our only customer.
- We respond swiftly to our customers' needs and will not rest until they have been satisfied.



18 | 19

N

Our Management
and Organization
System

Nuestro sistema de organización y administración

Nuestro modelo de gestión enfatiza la responsabilidad de operar y mantener la vía de manera eficiente y socialmente responsable. Por ello, la ACP formalizó su opción por la RSE al suscribir el Pacto Global de la ONU, y es uno de los más de 70 firmantes que conforman la Red Global en Panamá y brindan su aporte al cambio de la cultura empresarial panameña.

Asumir, como lo hemos hecho, nuestra visión y misión es otra manera de decirle a la sociedad que nuestro compromiso es y será a favor de la comunidad nacional. Ello es posible porque nuestro quehacer está fundamentado en un código de conducta ética, que cada uno de nosotros ha hecho suyo, y en el propósito de generar riqueza y bienestar para Panamá.

Por lo anterior, de acuerdo con nuestros objetivos y estrategia empresarial, todos los años publicaremos este informe junto con el informe anual.

Para movilizar a toda la empresa en la formulación y ejecución de nuestras metas e indicadores de RSE, la administración está en proceso de institucionalizar un Comité de RSE, integrado por directores de cinco departamentos, que velará por el cumplimiento de nuestro compromiso de emplear estos principios en todas las operaciones del Canal.

Our management model stresses the responsibility to run and maintain the waterway in an efficient and socially responsible manner. For that reason, the ACP formalized its option for CSR when it subscribed the UN Global Compact and became one of the more than 70 signatories that comprise the Global Network in Panama and offer their contribution to change the country's corporate culture.

Accepting our vision and mission, as we have, is another way of telling society that our commitment is and will be in favor of the national community. This is possible because our actions are based on a code of ethical conduct that each one of us has internalized, as well as on the objective of generating prosperity and well-being for Panama.

In view of the above, and in accordance with our business goals and strategy, we will publish this report every year, along with our annual report.

For the purpose of making the whole enterprise participate in the formulation and implementation of our goals and CSR indicators, management is currently setting up an institutional CSR committee comprising the directors of five departments. The committee, will be responsible for ensuring that all Canal operations comply with CSR principles.



D

Desempeño económico

Economic
Performance

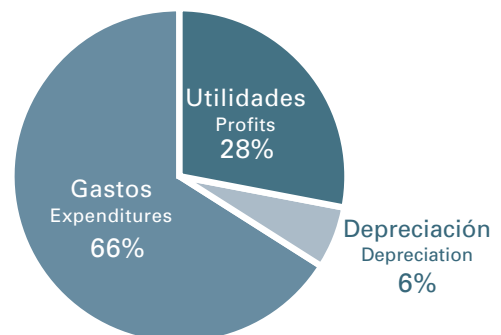
Durante el año fiscal 2003 el total de ingresos de operación del Canal de Panamá ascendió a B/.920.8 millones, lo que equivale a un aumento de B/.121.0 millones o 15.1 por ciento en comparación con los resultados correspondientes al año fiscal anterior. Los gastos de operación, para el período alcanzaron un total de B/.421.1 millones y se efectuaron pagos a la República de Panamá en concepto de derecho por tonelada neta y tasa por servicios públicos, por el orden de B/.186.7 millones. En suma, después del pago de tasas y depreciación por B/.54.3 millones, tuvimos una utilidad neta de B/.258.0 millones. El Canal retuvo B/.151.2 millones de esta utilidad para financiar el programa de inversiones y cubrir riesgos catastróficos, por lo que declaró B/.106.8 millones en concepto de dividendos y excedentes.

Los resultados de las operaciones durante el año fiscal 2003 revelan un aumento de la rentabilidad, indicada por un margen de utilidad neta sobre ventas (margen de ganancia) de 28.0 por ciento, y un rendimiento sobre el total de activos de 10.1 por ciento. Este incremento se debe principalmente al peaje y a los ingresos por servicios relacionados al tránsito.

Desempeño económico al 30 de septiembre de 2003 Economic Performance at September 30, 2003

For fiscal year 2003, the Canal's revenues totaled B/.920.8 million, which represented an increase over the previous fiscal year of B/.121 million, or 15.1 percent. Operation expenditures for this period totaled B/.421 million. In addition, the Republic of Panama received B/.186.7 million for net tonnage rights and public services fees. In sum, after paying B/.54.3 million in taxes and depreciation, the Canal had a net income of B/.258 million. It retained B/.151.2 million of that sum, however, to finance investment programs and cover catastrophic risks. This resulted in a dividend and surplus payment of B/.106.8 million to the Republic of Panama.

The operating results for 2003 showed an increase in profitability, as indicated by a net income to sales margin of 28 percent, and a yield of 10.1 percent return on total assets. This increase was mainly due to toll and transit related increases.



D

Desempeño social

Social
Performance

20 | 21



Con el respaldo del trabajo voluntario de nuestros colaboradores, en el período 2002 – 2003, hemos realizado actividades dirigidas a:

- Apoyar instituciones benéficas y centros escolares.
- Apoyar a la niñez y otros grupos vulnerables.
- Promover valores éticos, morales y ambientales.
- Generar sinergia social.

■ Apoyar instituciones benéficas y centros escolares

• **Mantenimiento general al Hogar Luisa**

El hogar, regentado por la Iglesia Católica, acoge a jóvenes embarazadas de 10 a 17 años de edad que han sufrido maltrato y abusos físicos para que tengan la oportunidad de culminar sus estudios secundarios.

• **Donaciones a la Escuela de Kuna Nega**

La mayor parte de los niños que asisten a esta escuela pertenecen a comunidades indígenas kunas. Nuestros colaboradores han donado mobiliario, textos escolares, libros actualizados para la biblioteca, utensilios de cocina, pintura y medicamentos para el botiquín escolar.

• **Reparaciones a la Escuela de Buenaventura**

Nuestro equipo humano realizó labores de reparación del techo y las bancas, pintura, vaciado de piso, construcción de un depósito y un gallinero y arreglos generales en la periferia y el acceso al plantel. Además, los niños recibieron bolsas con útiles escolares.

• **Plan piloto para el Colegio de Artes y Oficios Melchor Lasso de la Vega**

Un grupo de colaboradores liderados por egresados de este centro educativo han elaborado un plan piloto con el objetivo de contribuir a elevar el nivel educacional de los estudiantes del plantel. El plan consta de las siguientes fases:

Thanks to the volunteer work of our collaborators, we conducted social activities with the following objectives:

- To support charitable institutions and teaching centers.
- To support children and vulnerable groups.
- To promote ethical, moral and environmental values.
- To generate social synergy.

■ To Support Charitable Institutions and Teaching Centers

• **General Maintenance of Hogar Luisa**

This shelter, run by the Catholic Church, takes in physically abused pregnant young girls, ranging in ages from 10 to 17, to afford them the opportunity to finish their secondary level education.

• **Donations to the Kuna Nega School**

The majority of the children attending this school belong to Kuna indigenous communities. Our collaborators donated furniture, school texts, updated books for the library, cooking utensils, paint, and medicines for the school's first aid kit.

• **Buenaventura School Repairs**

Our human team repaired the roof and school benches, painted the building, paved the ground with concrete, and built a warehouse and a chicken coop. They also did general repair work in the area around the school and the road leading to it. In addition, the children received bags containing school supplies.

• **Pilot Plan for the Melchor Lasso de la Vega Arts and Crafts School**

A group of collaborators, headed by the school's alumni, prepared a pilot plan aimed at raising the educational level of its students. The plan comprises the following phases:

IZQUIERDA: Reparaciones a la Escuela de Buenaventura.

DERECHA: Plan piloto para el Colegio de Artes y Oficios Melchor Lasso de la Vega

LEFT: Buenaventura School repairs.
RIGHT: Melchor Lasso de la Vega Arts and Crafts School pilot plan.



- a. Preparación de un área piloto dentro del plantel (salones, biblioteca y laboratorio), equipada con tecnología de punta. Se ha definido el área destinada al proyecto y se han preparado los planos de construcción.
- b. Organización del acceso de los profesores del plantel al Centro de Capacitación Ascanio Arosemena de la ACP para que dispongan de información de calidad para enriquecer y preparar sus clases.
- c. Coordinación y garantía de las condiciones adecuadas para que ex alumnos del plantel, actuales colaboradores de la ACP, impartan clases los sábados durante el año escolar.

■ Apoyar a la niñez y otros grupos vulnerables

• Visita de niños de la Cuenca

Este programa brinda la oportunidad de conocer el funcionamiento del Canal a niños, jóvenes y adultos de la Cuenca. Los niños conviven con las familias de colaboradores que ofrecen ser sus padrinos y alojarlos en sus hogares durante dos días. Este programa se ha ejecutado durante dos años y contempla la visita de los niños y sus acompañantes a las esclusas y otros puntos de interés. En el 2003, el programa benefició a 178 estudiantes de sexto grado, acompañados por una delegación de 24 maestros y 24 padres de familia de la región de río Indio.

• Fiesta navideña en comunidades de la Cuenca

Como parte de las actividades de fin de año, los colaboradores organizan fiestas de navidad para niños de comunidades apartadas y altamente vulnerables de la Cuenca. En el año 2003, se beneficiaron 530 niños de las comunidades de Canoas 1, Canoas 2, Sabanita Verde, Arenal Grande, Santa Rosa No.1, Batatilla, Higueronal y El Ahogado. En esta actividad participan colaboradores de los Departamentos de Seguridad y Ambiente, Ingeniería y Proyectos, Operaciones Marítimas y Electrónica y Telecomunicaciones.

- a. Preparation of a pilot area within the school (classrooms, library and lab) to be equipped with state-of-the-art technology. The area earmarked for the project has been chosen, and the blueprint is ready.
- b. Organization of the teaching staff's access to the ACP's Ascanio Arosemena Training Center so they can obtain quality information to enhance and prepare their classes.
- c. Coordination and assurance of adequate conditions to allow alumni who are current ACP collaborators to teach classes every Saturday during the school year.

■ To Support Children and Vulnerable Groups

• Visits by Children from the Canal Watershed

This program gives children, young adults, and adults from the Watershed the opportunity to get to know the functioning of the Panama Canal. These children spend time with the families of collaborators who become their sponsors and take them into their homes for two days. The program has been in effect for two years and includes visits by the children and their escorts to the locks and other points of interest. In 2003, it benefited 178 sixth-graders from the Indio River area, who were accompanied by a delegation of 24 teachers and 24 parents.

• Christmas Parties in Canal Watershed Villages

As part of end-of-year activities, our collaborators organize Christmas parties for children living in very remote and highly vulnerable areas of the Panama Canal Watershed. In 2003, these activities benefited 530 children from the villages of Canoas 1, Canoas 2, Sabanita Verde, Arenal Grande, Santa Rosa No.1, Batatilla, Higueronal and El Ahogado. Collaborators from the Departments of Safety; Environment and Security; Engineering and Projects; and Maritime Operations; as well as from the Division of Electronics and Telecommunications participate in these activities.



**Hemos reforestado
95 hectáreas.
We have reforested
95 hectares.**

Programa de reforestación selectiva
IZQUIERDA: Participación de la mujer.
DERECHA: Viveros comunitarios.

Selective reforestation program.
LEFT: Women's participation.
RIGHT: Community nurseries

- **Entrega de útiles escolares en comunidades rurales de la Cuenca**

Durante los años 2002 y 2003, colaboradores del Departamento de Informática y Tecnología han organizado la donación de textos escolares, útiles, cuadernos, mochilas y botas de caucho a niños que asisten a escuelas rurales.

- **Donations of School Supplies in the Watershed's Rural Villages**

In 2002 and 2003, collaborators from the Department of Information Management organized donations of textbooks, notebooks, knapsacks and rubber boots for children attending rural schools.

■ Promover valores éticos, morales y ambientales

- **Educación ambiental**

Las comunidades rurales de la Cuenca tienen una alta tasa de analfabetismo. Los especialistas de los programas de educación ambiental de la ACP elaboraron materiales didácticos para ofrecer información básica del Canal, la Cuenca, la biodiversidad y el agua. En coordinación con el Ministerio de Educación (MEDUC) y la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), distribuimos estos materiales en escuelas rurales. Más de 240 docentes de 127 centros escolares de la Cuenca y 21 centros escolares de las zonas aledañas participaron en los talleres realizados para promover la educación ambiental y el uso de este material didáctico.

Guardianes de la Cuenca

En marzo de 2002, la ACP, el MEDUC, la ANAM y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) firmaron un convenio con el fin de ofrecer metodologías de educación ambiental curricular y extracurricular para promover el conocimiento y la protección de la Cuenca del Canal. El objetivo es capacitar a grupos estudiantiles de las escuelas de la Cuenca mediante misiones ambientales. Durante el año 2002, realizamos jornadas de capacitación para 71 docentes de 51 centros escolares. En el año 2003, implementamos un programa piloto en 15 escuelas que benefició a más de 700 estudiantes.

Jóvenes emprendedores

La ONG Junior Achievement de Panamá (JAP) y la ACP firmaron un convenio para ejecutar una propuesta educativa con el tema "Nuestro Canal y su Cuenca", cuyos objetivos son: orientar a los estudiantes de los centros escolares de la Cuenca a tener una visión integral de la utilización de los recursos de la región,

■ To Promote Ethical, Moral and Environmental Values

- **Environmental Education**

Canal Watershed communities have a high illiteracy rate. For that reason, ACP experts on environmental education programs prepared teaching materials to provide basic information about the Canal, the Watershed, biodiversity and water. In an effort coordinated with the Ministry of Education (MEDUC)* and the National Environmental Authority (ANAM)*, we handed out these materials in rural schools. Over 240 teachers from 127 schools in the Watershed area and 21 schools in nearby areas participated in the workshops held to promote environmental education and the use of the teaching materials.

Guardians of the Watershed

In March 2002, the ACP, MEDUC, ANAM and the United States Agency for International Development (USAID) subscribed an agreement to offer methods that teach about the environment, in and out of the classroom, in order to promote knowledge on and protection of the Canal Watershed. The idea is to train a group of grade school students from the Watershed through environmental missions. In 2002, we organized training programs for 71 teachers in 51 schools. In 2003, we implemented a pilot program in 15 schools, benefiting over 700 students.

Enterprising Young Adults

NGO Junior Achievement de Panamá (JAP) and the ACP signed an agreement to implement an educational proposal entitled "Our Canal and Its Watershed." The objectives of the three-year plan that began in 2003 are to guide students from schools in the Watershed region so they can have an overall view of the utilization of local resources, to contribute to their sustainable use and to



IZQUIERDA: Charlas sobre el Canal a estudiantes de escuela secundaria por el Dr. Ricaurte Vásquez M.

DERECHA: Estación hidrométrica de Batatilla.

AT LEFT: Talks on the Canal to secondary level students by Dr. Ricaurte Vásquez M.

AT RIGHT: Batatilla hydrometric station.



contribuir con el uso sostenible de los mismos e incentivar la generación de empresas amigables con el ambiente. El proyecto comenzó en el 2003 y tendrá una duración de tres años. El proyecto piloto, que implementamos en 12 escuelas en 2003, benefició a 630 estudiantes de cuarto a sexto grado.

encourage the creation of environment-friendly companies. In 2003, we implemented a pilot project in 12 schools, benefiting 630 students from fourth to sixth grades.

■ Generar sinergia social

• Rehabilitación de acueductos

Mediante la donación de materiales, la ACP junto con la Comisión Interinstitucional de la Cuenca Hidrográfica (CICH) y la Gobernación de Colón, contribuyeron a rehabilitar los acueductos rurales de las comunidades de río Indio afectadas por inundaciones en el año 2002.

La ACP instaló un tanque de agua potable en la Estación Hidrométrica de la comunidad de Batatilla, en la ROCC. El tanque es parte de la infraestructura de esta estación y además beneficia a 100 habitantes de la comunidad.

• Donación de ambulancia

La ACP donó al Ministerio de Salud una ambulancia para la comunidad de Palmas Bellas, en Colón. El personal de la Sección de Transporte y Mantenimiento y colaboradores de nuestra División de Administración de Emergencias y Contingencias rehabilitaron previamente este vehículo.

• Instalación de panel solar

En marzo del 2003, instalamos un panel solar, un regulador de voltaje y una batería en la escuela de la comunidad de Peñas Blancas en la ROCC. Esta iniciativa brinda una comunicación permanente con la escuela a través de telefonía móvil y, además, le permite a la empresa conocer el estado de sus instalaciones en el lugar.

• Rehabilitación del embarcadero de Coclesito

Esta obra fue un proyecto conjunto de nuestra empresa y las comunidades de la cuenca del río Coclé del Norte. Se construyó una acera escalonada de acceso al embarcadero y se repararon baches en el camino de acceso. De esta manera pudimos rehabilitar una de las estaciones de la red hidrometeorológica y, al mismo tiempo, se beneficiaron las comunidades de San Lucas, Toabré, Coclé del Norte, Cuatro Calles,

■ To Generate Social Synergy

• Aqueducts Repair

The ACP, together with the Interinstitutional Commission for the Panama Canal Watershed (CICH)* and the Governor's Office of the Province of Colón, donated materials to help repair rural aqueducts damaged by floods in 2002.

The ACP installed a drinking water tank in the hydrometric station located in the community of Batatilla, in the ROCC. The water tank is part of the station's infrastructure and benefits 100 local residents.

• Ambulance Donation

The ACP donated an ambulance to the Ministry of Health for the village of Palmas Bellas in the Province of Colón. This ambulance had been previously refurbished by personnel of the Transportation and Maintenance Section and collaborators from the Emergencies and Contingencies Administration Division.

• Solar Panel Installation

In March 2003, we installed a solar panel, a voltage regulator and a battery in Peñas Blancas' school. This initiative enables us to keep in permanent contact with the school through a mobile telephone system. Moreover, we remain informed on the condition of our installations at that site.

• Coclesito Landing Repair

This was a joint undertaking of the ACP and villages of Coclé del Norte River Subwatershed. We built a stairway to the landing and repaired the potholes of the road leading to it. Thanks to this project, we were able to repair one of the stations of our hydrometeorological network, and the communities of San Lucas, Toabré,



La rehabilitación del embarcadero de Coclesito ha traído mutuos beneficios a las comunidades aledañas y a la ACP.

The Coclesito landing repair has brought mutual benefits to the residents of nearby communities and the ACP.

Sabanita Verde, Arenal Grande, Batatilla, Santa Elena, San Vicente y Coclesito (más de 500 familias), ya que el proyecto les proporcionó una manera más segura y eficiente de transportar materiales, viveres, enseres y pasajeros en los botes que prestan el servicio de transporte fluvial en la región.

Coclé del Norte, Cuatro Calles, Sabanita Verde, Arenal Grande, Batatilla, Santa Elena, San Vicente and Coclesito (over 500 families) now have the benefit of a safer and more efficient way to load materials, products, tools, and passengers into boats that provide river transportation service.

- **Comunicación para la Cuenca**

El primer paso para hacer realidad propuestas conjuntas de trabajo consiste en informar a las comunidades de la región sobre el impacto de nuestras actividades. Por ello, a mediados de 2001, constituimos un equipo de especialistas en ciencias sociales y trabajo comunitario con la idea de tener una presencia institucional más cercana a las prioridades y al potencial de las comunidades campesinas. El equipo ha llevado información directamente a alrededor de 5,000 familias de la ROCC a través de talleres comunitarios, visitas domiciliarias y reuniones.

A partir del 2001, producimos el programa de radio "La Cuenca al Día" que se transmite por cinco emisoras diferentes los sábados en la mañana. En un lenguaje sencillo, el programa ofrece información sobre nuestras actividades en la región e incluye segmentos sobre salud, música típica y folclórica, tradiciones, costumbres, saludos y mensajes en la voz de las personas de las comunidades. Los productores de "La Cuenca al Día" recorren las ferias campesinas de la región para dar a conocer el programa e identificar los temas que preocupan o interesan a las comunidades.

- **Communication with Watershed Communities**

The first step to turn joint work proposals into actions is to inform the region's communities about the impact of our activities. For that reason, we set up, in mid 2001, a team of experts on social sciences and community work to obtain first-hand information regarding the priorities and potential of peasant communities. The team has taken information directly to nearly 5,000 peasants families in the ROCC through community workshops, home visits and meetings.

Starting in 2001, we have been producing the radio show "La Cuenca al Día," broadcast Saturday mornings on five different radio stations. In plain language, the program carries clear information on our activities in the region and includes segments on health, folk music, traditions, customs, greetings and messages in the voices of people from those communities. The show producers visit rural fairs to announce the program and find issues of concern or interest to Watershed communities.

D

esempeño ambiental

Environmental
Performance

26 | 27



Las actividades que hemos realizado en este periodo buscan desarrollar un sistema de gestión ambiental que minimice el impacto de la operación del Canal y contribuya al desarrollo sostenible de la Cuenca.

The activities conducted during this period were aimed at developing a system of environmental management that minimizes the impact of the Canal operation and contributes to the sustainable development of the Watershed.

■ Estudios de línea base

Programamos la elaboración de estudios sociales y ambientales de la ROCC. La información obtenida ayudará al Estado a definir políticas para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y servirá de base para formular el plan indicativo de ordenamiento territorial que orientará el uso del suelo, según su vocación, y permitirá elaborar el Plan de Desarrollo Sostenible de la Cuenca. En el 2002, se concluyeron dos estudios de línea base:

- **Recopilación y presentación de datos socioeconómicos de la ROCC.** Trabajo producido por el consorcio URS Dames & Moore-IRG-GEA Consultores. Contiene información sobre el uso actual y potencial de la tierra, inventario de infraestructuras comunitarias, tenencia de la tierra, características epidemiológicas y demográficas, estructura económica y paisajes escénicos.
- **Recopilación y presentación de datos ambientales y culturales de la ROCC.** Estudio elaborado por el consorcio Louis Berger-Universidad de Panamá-Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales. Se trata del primer estudio realizado para obtener información de la diversidad biológica de la región, tipos de hábitat, caracterización de comunidades acuáticas, inventario de flora y fauna, resumen sobre "especies de interés especial", procesos biofísicos relacionados con el ordenamiento hidrológico e inventario de sitios de recursos culturales.

■ Baseline Studies

We programmed social and environmental studies in the ROCC. The information obtained will help the Nation define policies to improve the quality of life of the area's inhabitants. It will also serve as the basis to formulate an indicative plan on territorial management, directing land use based on its suitability. Moreover, it will make it possible to prepare a plan for the sustainable development of the Watershed. In 2002, two baseline studies were completed:

- **Compilation and Presentation of Socioeconomic Data on the ROCC.** The URS Dames & Moore-IRG-GEA Consultores consortium produced this study. It contains information on current and potential land use, land ownership, epidemiological and demographic characteristics, economic structure, scenic landscapes, and an inventory of community infrastructures.
- **Compilation and Presentation of Environmental and Cultural Data on the ROCC.** This study was prepared by the Louis Berger-University of Panama-Smithsonian Tropical Research Institute consortium. It is the first study conducted to gather data on biological diversity, types of habitats, characterization of aquatic communities, summary of "special interest species" and biophysical processes related to hydrological management. The study also made it possible to take inventories of the flora and fauna and sites rich in cultural resources.

Las mesas de trabajo promueven un diálogo abierto entre los moradores de la Cuenca y organizaciones locales y la ACP.

Task groups promote an open dialogue between Watershed residents and local organizations and the ACP.



Estudio Sociocultural de la ROCC

El estudio sociocultural de la ROCC completó la línea base ambiental y consistió en el levantamiento de información social y cultural de la región. La metodología utilizada incluyó la participación de los moradores, lo que permitió conocer su visión del entorno social y ambiental.

El estudio reconstruyó la historia ambiental, los orígenes de los primeros residentes, sus formas de comunicación, organización e intercambio y sus patrones culturales. Uno de los mayores aportes fue la identificación de las causas del deterioro ambiental y cultural y del desequilibrio de las relaciones de mercado e intercambio. Se identificaron, además, estrategias de organización social para contribuir a percibir el agua y la biodiversidad como los principales recursos de la Cuenca, y se elaboraron 15 perfiles de proyectos para la introducción de una cultura hídrica entre los pobladores de la ROCC. Para presentar los resultados de los estudios de línea base a las comunidades, en los años 2002 y 2003, elaboramos y distribuimos folletos con información de fácil lectura.

Reforestación con las comunidades

Desde el 2001, iniciamos la ejecución de proyectos de reforestación selectiva en la Cuenca con grupos comunitarios, a fin de proteger los recursos hídricos en armonía con el desarrollo de las actividades humanas. Con el mejoramiento de las técnicas productivas tradicionales se están promoviendo alternativas para la seguridad alimentaria de los participantes, al tiempo que se reduce la presión antropogénica sobre las áreas boscosas remanentes.

Incluimos capacitaciones bajo el concepto de aprender haciendo. Incorporamos el enfoque de género y una relación estrecha entre los componentes técnico y social. El fortalecimiento técnico organizativo ha propiciado el desarrollo comunitario, la creatividad e iniciativa de los participantes y la formación de promotores para actuar como multiplicadores del proceso. A la fecha de este informe, se han beneficiado un total de 2,700 personas y hemos reforestado 95 hectáreas.

ROCC Sociocultural Study

The ROCC sociocultural study completed the environmental baseline and consisted of a compilation of social and cultural information on the region. The methodology included the participation of residents, making it possible to learn how they view their social and environmental surroundings.

This study reconstructed the environmental history, origins of the first inhabitants, forms of communication, organization and exchange and cultural patterns. One of the major achievements of this study was that it identified the causes of environmental and cultural deterioration and imbalances in market and exchange relations. In addition, the study identified social organization strategies that contribute to perceive water and biodiversity as the main resources of the Watershed, and design up 15 project profiles that introduce a water culture to the ROCC residents. In 2002 and 2003, we prepared and distributed pamphlets with easy-to-read information to present the results of the baseline studies to the communities.

Community Reforestation

Since 2001, the ACP has been implementing selective reforestation projects in the Watershed with the participation of community groups. The objective of these projects is to safeguard the water resources in harmony with the development of human activities. Moreover, the improvement of traditional production techniques promotes alternatives that provide food security to participants, while reducing the pressure caused by human activity on the remaining woodlands.

We included training under the learning-by-doing concept in these projects. In addition, we incorporated the focus on gender and close relationship between technical and social components. A stronger technical organization has fostered community development, the participants' creativity and initiative and the training of promoters who would serve as multiplying agents of the process. At the time of this report, 2,700 persons have benefited from these projects, which have enabled us to reforest 95 hectares.



■ Plan de Acción Inmediata

Un alto porcentaje de las comunidades rurales de la Cuenca del Canal vive en condiciones que no satisfacen las demandas mínimas para una vida sana y plena. Esto tiene un impacto en el uso inapropiado de los recursos naturales de la región. En concordancia con nuestra visión de ser líderes en el desarrollo sostenible para la conservación de la Cuenca, y dado que dicha conservación debe darse de forma integral y con la participación de los habitantes del área, iniciamos en 2001 un diálogo abierto con moradores y organizaciones locales. Este diálogo ha permitido a las comunidades intercambiar opiniones sobre su visión de los principales problemas sociales y ambientales. Con ello se ha emprendido la preparación de una estrategia para el desarrollo sostenible de la Cuenca, un proceso en el cual es esencial la participación de las comunidades y de todos los sectores con intereses y responsabilidades en dicha área.

Mientras se elabora la estrategia, con el liderazgo de la ACP, la CICH ha preparado un Plan de Acción Inmediata para el desarrollo humano, apoyo a la producción y manejo ambiental de las áreas rurales de la Cuenca. El objetivo del plan es facilitar el desarrollo humano mediante la preparación de la población de las zonas más pobres, rurales y poco intervenidas de la Cuenca para que se incorporen a los espacios de planificación, participación y toma de decisiones y consensúen su futuro y el de sus comunidades. Al mismo tiempo, se desarrollarán, como parte del plan, alternativas para mejorar en el mediano plazo su capacidad productiva y su calidad de vida. Actualmente está en proceso la estrategia de consulta con entidades estatales y las ONG para establecer acuerdos que permitirán la ejecución del plan. Con ello se identificarán las fuentes de financiamiento de los programas que se desarrollarán.

■ Titulación de tierras

Financiamos el programa de Catastro y Titulación que la Dirección Nacional de Reforma Agraria del Ministerio de Desarrollo Agropecuario desarrolla en la

■ Immediate Action Plan

A high percentage of the Canal Watershed villagers live under conditions that do not meet the minimum requirements for a healthy and full life. The impact of this situation is that the region's natural resources are improperly used. In step with our vision of being leaders in sustainable development for the conservation of the Canal Watershed, and since conservation must take place in an overall manner and with the participation of the area inhabitants, we began an open dialogue with residents and local organizations of the Watershed in 2001. This dialogue has enabled the communities to discuss their views on the main social and environmental problems. With this input, we have started to prepare a strategy for sustainable development in the Watershed that entails, as an essential element, the participation of communities and all sectors with interests and responsibilities in that area.

While that strategy is being prepared, under the leadership of the ACP, the CICH drafted an Immediate Action Plan for human development, production support and environmental management of the Watershed's rural areas. The plan seeks to facilitate human development by preparing the inhabitants of the Watershed's poorest and less disturbed areas to participate in planning and decision-making processes and to reach consensus on their future and that of their communities. At the same time, alternatives to improve their mid-term productive capabilities and quality of life will be developed as part of the plan. At present, a strategy of consultation with government institutions and NGOs is underway to reach agreements on its implementation. The strategy will also serve to identify financing sources for the programs that will be developed.

■ Land Titling

We are financing the Cadastre and Land Titling Program being carried out in the ROCC by the Directorate of the National Land Reform of the Ministry of Agricultural Development. This is the first

ESTA PÁGINA: El Ing. Alberto Alemán Zubieta entrega títulos de propiedad.

PÁGINA DERECHA: Investigadores realizando estudios de la vegetación de la Cuenca.

THIS PAGE: Handing of title deeds by Eng. Alberto Alemán Zubieta.

RIGHT PAGE: Researchers conducting studies on Watershed vegetation.



ROCC. Este programa es el primero en la República de Panamá que incluye el catastro de pueblos rurales, ejidos municipales y fincas agropecuarias y forestales. Este programa se dividió de la siguiente manera:

- a. El consorcio formado por Geofinanzas-Geocart-Grafos (GGG) se encargó de hacer un levantamiento catastral y la pre-titulación de 100 pueblos rurales y nueve ejidos municipales. Como resultado se entregaron 813 títulos de propiedad en pueblos rurales y 1,030 títulos en ejidos municipales.
- b. El Consorcio Icasur-Novotecnic-Geoinfo-Grupo Howard (INGGH) fue contratado para hacer la misma labor en 197,233 hectáreas de fincas agropecuarias y forestales. Con éste programa se han entregado 270 títulos de propiedad en varios corregimientos de la región.

program in the Republic of Panama that includes the cadastre of rural towns; municipal lands; and agricultural, livestock and forest farms. The program was subdivided as follows:

- a. The Geofinanzas-Geocart-Gratos (GGG) consortium was in charge of preparing cadastral records and doing the work prior to handing out property deeds in rural towns and municipal lands. GGG carried out this task in 100 rural towns and nine municipalities. As a result, 813 deeds were handed out in rural towns and 1,030 in municipal lands.
- b. The Icasur-Novotecnic-Geoinfo-Grupo Howard (INGGH) was contracted to do the same work in agricultural, livestock and forest farms covering an area of 197,233 hectares. Through this program, 270 title deeds were handed out in several districts of this region.



Nuestro capital humano

Our Human
Capital

32 | 33



Un eficiente engranaje compuesto por 9,000 colaboradores mantiene la operación ininterrumpida del Canal de Panamá durante los 365 días del año para garantizar el tránsito interoceánico confiable y seguro de las naves que utilizan nuestra vía.

Nuestra empresa tiene como meta ofrecer a sus colaboradores un entorno laboral confiable, saludable y seguro. Nuestra política laboral se orienta a identificar periódicamente las áreas de mejoramiento personal y profesional de cada una de las personas que trabajan en la empresa. De esta manera buscamos expresar y fortalecer nuestros valores y objetivos corporativos.

■ Seguridad y salud ocupacional

Los procedimientos y normativas de seguridad y salud ocupacional de la empresa rigen para los empleados, las compañías y personas que laboran bajo contrato o efectúan trabajos en las instalaciones de la ACP. La meta es minimizar las lesiones, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e interrupciones de procesos, mediante la prevención y la educación. Cada trabajador de nuestra empresa pasa periódicamente por exámenes médicos y pruebas físicas acordes con sus riesgos laborales específicos y recibe capacitación para mantener un estilo de vida saludable. Nuestra empresa ofrece asistencia y rehabilitación física y psicológica y tiene un eficiente sistema para capacitar y prestar primeros auxilios en los lugares de trabajo.

■ Disminución de la accidentalidad

La tasa de incidencia de accidentes descendió de 3.2 a 2.3 en los periodos fiscales 1999-2003. Esto representa una disminución de 0.9 puntos o 28 por ciento. La tasa de incidencia indica la cantidad de lesiones personales o enfermedades ocupacionales relacionadas con 100 empleados que laboran a tiempo completo con una base de exposición común.

An efficient labor force made up of 9,000 collaborators keeps the Canal running uninterruptedly 365 days a year in order to guarantee a reliable and safe interoceanic passage to vessels transiting our waterway.

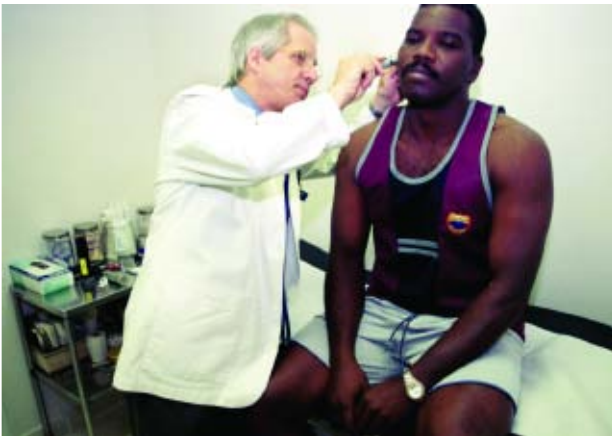
To provide our collaborators a reliable, healthy and safe working environment is our enterprise's goal. Our labor policy is aimed at periodically finding opportunities for the personal and professional betterment of all employees. This is how we seek to strengthen and express the ACP's corporate values and objectives.

■ Occupational Safety and Health

The enterprise's occupational safety and health procedures apply to employees, companies and people working under contract or carrying out functions at ACP installations. The goal is to minimize injuries, work accidents, job-related illnesses, and interruptions of processes through prevention and education. All ACP workers undergo periodic medical and physical tests, based on their specific labor risks, and receive training on maintaining a healthy lifestyle. The enterprise provides assistance and physical and psychological rehabilitation and has an efficient system to train in and provide first aid at the workplace.

■ Decrease in Incidence Rate

The incidence rate dropped from 3.2 to 2.3 in the 1999–2003 fiscal periods, representing a decrease of 0.9 points or 28 percent. This rate refers the number of personal injuries or occupational illnesses related to a common exposure base of 100 full-time employees.



Programa de Asistencia al Empleado

Contamos con un equipo especializado que elabora estudios de clima organizacional para medir la percepción del ambiente laboral de los trabajadores en aspectos como su desempeño y las relaciones con sus compañeros, supervisores y subalternos. También se realizan análisis que permiten determinar las posibles causas de aflicción o baja moral debido a factores organizacionales.

Prestamos una atención especial a los problemas emocionales que afectan la salud de nuestros colaboradores. Ofrecemos capacitación y consejería específica para mejorar el manejo del estrés, administrar las finanzas personales, prevenir y atender las adicciones a la comida, el cigarrillo, las drogas y los juegos de azar y resolver problemas conyugales o familiares. Incluimos prevención y asesoría sobre violencia intrafamiliar.

Educación y capacitación

Mantenemos una oferta de oportunidades de capacitación y educación que busca el crecimiento y la superación de todos nuestros colaboradores. Los programas permanentes y continuos de capacitación están orientados a incrementar la productividad, desarrollar habilidades, alcanzar logros individuales y aplicar las normas de seguridad y salud ocupacional.

Nuestra empresa cuenta con un programa de formación corporativa específico que ofrece una base de conocimientos similar a todos nuestros colaboradores con el fin de contribuir a que cada persona identifique el papel especial que desempeña en la operación y administración del Canal de Panamá. Durante el año 2002, la primera fase de este programa hizo énfasis en proveer información sobre la historia del Canal, los logros de la administración panameña y la trascendencia de nuestra empresa en la economía del país. Aproximadamente el 64.2 por ciento de toda nuestra fuerza laboral ha participado en estas sesiones de capacitación.

Nuestra División de Capacitación y Desarrollo está certificada por el sistema ISO bajo la Norma 9001:2000. Cada curso se implementa a partir de solicitudes enviadas por personal de campo, por análisis de necesidades, que

Employee Assistance Program

We have a specialized team that prepares studies on organizational climate to measure the employees' perception of the working environment in aspects such as their performance and relations with their colleagues, supervisors and subordinates. They also do analyses to be able to establish possible causes for distress or low morale due to organizational factors.

We pay special attention to emotional problems affecting the health of our collaborators. For that reason, we offer training and specific counseling to improve stress management, administer personal finances, prevent or handle addiction to food, cigarettes, drugs and gambling, and deal with problems with spouse or relatives. Our assistance includes family violence prevention and counseling.

Education and Training

We offer training and educational opportunities that seek the growth and development of all our collaborators. Our ongoing training programs are aimed at increasing productivity, developing skills, attaining individual achievements and applying occupational safety and health rules.

We have a specific corporate training program aimed at giving collaborators a similar database of knowledge so as to help each person find the special role he or she plays in operating and managing the Panama Canal. In 2002, the first phase of that program focused on providing information about the history of the Canal, the achievements of the Panamanian administration, and the importance of the ACP in the country's economy. Approximately 64.2 percent of the entire labor force has participated in these training sessions.

The Training and Development Division is certified by the ISO 9001:2000 system. The courses are designed based upon requests by field personnel, analysis of needs or by proposals by division specialists. They are designed and taught by ACP personnel or experts hired by the enterprise; or may be taken abroad.



Programas de salud y seguridad ocupacional forman parte de nuestra política laboral.
Health and occupational safety programs are part of our labor policy.

se realizan a petición de los supervisores de áreas, o a partir de propuestas de los especialistas de la División. Los cursos son diseñados e impartidos por personal de la ACP o por expertos contratados por la empresa; o se pueden tomar en el extranjero.

Desde el año 2002 nuestro personal técnico se ha beneficiado del programa de capacitación multidisciplinaria que busca incrementar la productividad, ofrecer la oportunidad de adquirir destrezas complementarias y aprender un segundo oficio en áreas como electricidad, mecánica, programación, soldadura y operación de grúa. En el período 2002-2003, 230 colaboradores se inscribieron en este programa.

El Programa de Desarrollo Gerencial permite a los participantes conocer técnicas modernas de negocios en cada una de las áreas funcionales de la organización y fortalecer sus habilidades gerenciales.

La empresa pone a disposición de sus colaboradores una colección bibliográfica que reúne más de 60,000 documentos como mapas, fotografías, CD-ROM, microfines y artículos técnicos.

Igualdad de oportunidades

Nuestro Programa de Igualdad de Oportunidades para los empleados y aspirantes a puestos busca prevenir y eliminar toda práctica de acoso sexual y la discriminación por razón de sexo, raza, edad, religión, estado civil, ideología política o discapacidad física o mental. Existe un mecanismo administrativo independiente para investigar las quejas relacionadas con casos de discriminación y acoso sexual e implementar los correctivos necesarios. El programa también busca evitar represalias contra empleados y solicitantes que hayan presentado este tipo de quejas, suministrado información o rendido testimonio en dicho proceso. La empresa organiza talleres para prevenir el acoso sexual en el sitio de trabajo y brinda consejería a los empleados para que ejerzan su derecho a tener igualdad de oportunidades.

Since 2002, our technical personnel has benefited from the multidisciplinary training program that seeks to increase productivity and provide the opportunity to acquire complementary skills and learn a second trade in areas such as electricity, mechanics, computer programming, soldering and crane operation. In the 2002-2003 period, over 230 collaborators enrolled in the program.

The Managerial Development Program enables participants to learn modern business techniques in each one of the organization's operational areas and thereby contributes to strengthening their managerial skills.

We make available to our collaborators a bibliographic collection of more than 60,000 documents, such as maps, photographs, CD-ROMs, microfilms and technical articles.

Equal Opportunities

The objective of our Equal Opportunities Program for employees and people seeking employment at the ACP is to prevent and eliminate every practice of sexual harassment and discrimination based on sex, race, age, religion, civil status, political ideology or physical or mental disability. An independent administrative mechanism is in place to objectively investigate complaints related to cases of discrimination or sexual harassment, and implement the necessary corrective action. The program also seeks to avoid reprisals against employees and job seekers for filing a complaint, providing information or giving a statement in a process of this nature. The enterprise organizes workshops to prevent sexual harassment at the workplace and provides counseling to collaborators so they may exercise the right to equal opportunities.



■ Remuneración, compensación y estímulo

Estamos sujetos a un régimen laboral especial, basado en un sistema de méritos y en un plan general de empleo que protege las condiciones y los derechos laborales. La empresa cuenta con una oficina especializada que garantiza que la contratación, los traslados y los ascensos se realicen conforme a la idoneidad y experiencia de los colaboradores o candidatos.

Determinamos la remuneración de nuestros colaboradores de acuerdo con la clasificación de las funciones y responsabilidades del cargo que desempeñan, a partir de tablas salariales aplicadas a la complejidad del puesto. Para estimular y reconocer el desempeño laboral existen programas de bonificación, evaluación e incentivos.

■ Diálogo abierto

Con el propósito de mejorar el funcionamiento de la ACP, la administración y los sindicatos trabajan en conjunto para mejorar las relaciones laborales. Existe una Junta de Relaciones Laborales y un Consejo Obrero - Patronal que tienen como propósito promover la cooperación y el buen entendimiento en las relaciones laborales, así como resolver conflictos que están bajo su competencia. La empresa fortalece y promueve un sistema de libertad y confidencialidad de la información y de protección a las personas que denuncian actos de abuso de autoridad, contra el patrimonio de la ACP o cualquier otro acto deshonesto o ilegal que a juicio de los colaboradores deba ser denunciado y controlado.

■ Salary, Compensation and Incentive

We follow a special labor regime, based on a system of merits and a general employment plan that protects labor conditions and rights. The enterprise has a specialized office that guarantees that all hires, transfers and promotions are based on eligibility and the experience of collaborators or candidates.

The salaries of our collaborators are determined by the classification of the functions and responsibilities of the positions they hold. Moreover, the wage scales are based on the complexity of the job. To encourage and acknowledge labor performance, our organization has bonus, evaluation and incentive programs.

■ Open Dialogue

In order to upgrade the level of functioning of the ACP, management and unions work together to improve labor relations, identify problems and find solutions. The Labor Relations Board and Labor-Management Council were set up for the purpose of promoting cooperation and good understanding in labor relations, as well as to settle conflicts under their jurisdiction. The enterprise strengthens and promotes a system of freedom and confidentiality of information and protection of collaborators who report instances of abuse of authority in detriment of ACP assets, or any other dishonest or illegal act that, based upon their judgment, must be reported or controlled.



PÁGINA IZQUIERDA: Igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores.

ESTA PÁGINA: La ACP se adhirió al Pacto Global de la ONU en el 2002.

LEFT PAGE: Equal opportunities for all our collaborators.

THIS PAGE: The ACP joined the UN Global Compact in 2002.

■ Código de ética

Desde mayo de 1999, en la ACP contamos con un Reglamento de Ética y Conducta. Este documento hace explícitos los preceptos acordados para asegurar un comportamiento caracterizado por la honestidad, integridad, imparcialidad, transparencia y buena conducta. El Reglamento incluye reglas de conducta, normas particulares para la Junta Directiva, restricciones en cuanto al nombramiento de parientes y actividades políticas de los empleados y la exigencia, para ciertos cargos, de presentar anualmente informes de intereses financieros. Periódicamente dictamos charlas sobre el Reglamento de Ética y Conducta y distribuimos copias impresas. EL FARO, el periódico de la ACP, publica artículos sobre temas relacionados con la ética de la empresa.

■ Voluntariado

La larga tradición de trabajo voluntario en beneficio de quienes menos tienen es un fiel reflejo de las altas calidades humanas de nuestros colaboradores. En ellos, nuestra empresa ha encontrado inspiración, estímulo y apoyo para sus programas de RSE.

■ Code of Ethics

As of May 1999, we have enforced an Ethics and Conduct Regulation, which clearly spells out the precepts agreed on to ensure a behavior marked by honesty, integrity, impartiality, transparency and good conduct. This document includes rules of conduct, particular rules for the Board of Directors, restrictions on hiring of relatives and political activities by employees and the requirement for certain positions to submit annual financial interests reports. We periodically hold talks on the Ethics and Conduct Regulation and hand out printed copies. In addition, El Faro, the ACP's newspaper, features articles on the enterprise's ethics.

■ Volunteer Work

The long tradition of volunteer work for the benefit of the neediest is a true reflection of the high human qualities of our collaborators. In them, our enterprise has found inspiration, encouragement, and support for its CSR programs.

N

Our Objectives
and Commitments

Nuestros objetivos y compromisos

38 | 39



La ACP lleva a cabo tareas con miras a definir el marco general del Programa de Promoción y Seguimiento de la RSE. Mediante esta estrategia queremos cultivar en nuestros colaboradores un sentido de conciencia y compromiso social y corporativo. También buscamos la participación de grupos con intereses en la Cuenca en iniciativas sobre la conservación del ambiente y el desarrollo sostenible. Estamos seguros que cada paso que damos en el desarrollo de la RSE nos fortalece en el cumplimiento del mandato que recibimos del pueblo panameño y nos prepara para enfrentar futuros retos.

■ **Administración**

- Garantizar el uso de un sistema de administración basado en la responsabilidad social empresarial.
- Crear conciencia y compromiso hacia la RSE con los colaboradores y desarrollar una estrategia de participación.
- Involucrar a las partes interesadas, implantando un programa dirigido a su incorporación y participación en la RSE.
- Asegurar que la información y los datos relacionados con nuestro desempeño en RSE sean amplios, completos y correctos.
- Promover las mejores prácticas en nuestra cadena de suplidores.

■ **El ambiente**

- Emplear las mejores prácticas de reutilización y reciclaje.
- Mejorar la eficiencia en el uso de la energía en nuestras operaciones.
- Incrementar la eficiencia en el uso de materiales y recursos.
- Emplear los mejores estándares para manejar sustancias peligrosas.

■ **Entorno social**

- Medir el valor generado por las actividades financiadas o apoyadas económicamente por la ACP.
- Mejorar el acceso a información (transparencia).
- Garantizar la seguridad de nuestros empleados, clientes y usuarios.
- Favorecer con nuestros servicios la producción de beneficios sociales y ambientales.
- Revisar continuamente nuestro desempeño en salud y seguridad en toda la empresa.

The ACP is carrying out tasks with an eye toward defining the general framework of the CSR Advancement and Follow-up Program. Through this strategy we want to cultivate in our collaborators a sense of social and corporate awareness and commitment. We also seek the participation of the Watershed's stakeholders in initiatives on environmental conservation and sustainable development. We are certain that every step that we take to develop CSR strengthens our compliance with the mandate that we received from the people of Panama and prepares us to face future challenges.

■ **Management**

- To guarantee the use of an administration system based on CSR.
- To foster our collaborators' awareness of and commitment to CSR and develop a strategy of participation.
- To bring in our stakeholders by establishing a program that seeks their involvement and participation in CSR.
- To ensure that information pertaining to our performance in CSR is comprehensive, specific and accurate.
- To promote best practices in our chain of suppliers.

■ **The Environment**

- To employ best practices in reuse and recycling.
- To improve energy efficiency in our operations.
- To increase efficiency in the use of materials and resources.
- To utilize the best standards to handle dangerous substances.

■ **Social Surroundings**

- To measure the value generated by activities financed or supported economically by the ACP.
- To improve access to information (transparency).
- To guarantee the safety of our employees, customers, and users.
- To favor production of social and environmental benefits with our services.
- To constantly review our performance in health and safety matters throughout the enterprise.



Amanecer en la entrada del Canal

Sunrise at the entrance to the Canal.

40 | 41

Verificación

Incluiremos información sobre verificación en el *Informe social y ambiental* del próximo año.

Invitación

Este informe se encuentra en nuestro sitio www.pancanal.com

Agradecemos sus comentarios. Serán un motivo más para fortalecer nuestro compromiso social y ambiental.

Verification

We will include information on verification in next year's *Social and Environmental Report*.

Invitation

This report can be found on our webpage www.pancanal.com

We welcome your comments, which will be one more reason to strengthen our social and environmental commitment.

Autoridad del Canal de Panamá
Departamento de Seguridad y Ambiente
Teléfono: (507) 272-4061. Fax: (507) 272-3965

The Panama Canal Authority
Department of Safety, Environment and Security
Phone: (507) 272-4061. Fax: (507) 272-3965

CONCEPTO Y DISEÑO
DESIGN & CONCEPT:
Ají Pintao



Autoridad del Canal de Panamá
The Panama Canal Authority

Departamento de
Seguridad y Ambiente
Department of Safety,
Environment and Security

Teléfono | Phone: (507) 272-4061
Fax: (507) 272-3965

www.pancanal.com