

Balance Social Delphinus 2009

Perfil Delphinus.	Pág. 2
Breve recuento histórico.	Pág. 4
Carta del Director General.	Pág. 5
Introducción.	Pág. 7
Eje 1. Ética Empresarial.	Pág. 10
Misión, Visión, Valores y Principios.	Pág. 10
Gobierno Corporativo.	Pág. 11
Reglas Generales de Operación.	Pág. 11
Reglas Generales para la Sustentabilidad.	Pág. 12
Comités de Operación.	Pág. 12
Eje 2. Calidad de Vida en la Empresa.	Pág. 14
Equidad de Género.	Pág. 16
Capacitación	Pág. 19
Certificación Profesional Universitaria	Pág. 21
Eje 3. Conservación del Medio Ambiente.	Pág. 23
Modelos Biológicos Tridimensionales.	Pág. 29
Vinculación con la Academia.	Pág. 29
Eje 4. Vinculación con la Comunidad.	Pág. 30
Una Cría Nacida en Diciembre...	Pág. 31
Delfines en el Metro.	Pág. 32
Fomento a la Cultura Cinematográfica	Pág. 34
Reconocimientos.	Pág. 38
Cartas Testimoniales.	Pág. 39
Sobre la realización de este Balance Social	Pág. 40

Perfil Delphinus.

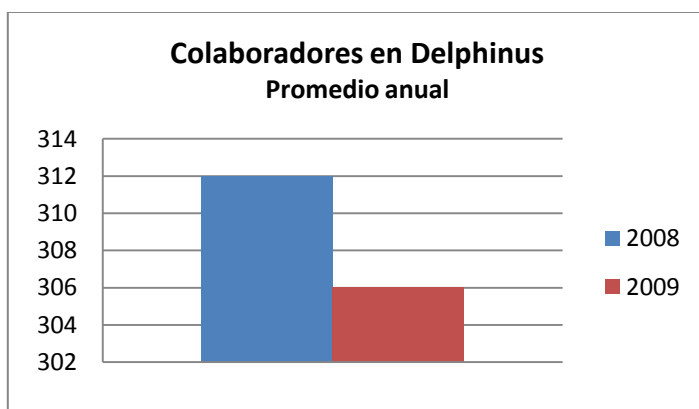
- Delphinus, la cadena de delfinarios líder en el Caribe Mexicano.
- Especie de mamífero marino presente en Delphinus: *Tursiops truncatus* (tonina, delfín mular o delfín nariz de botella).

4 locaciones ubicadas en puntos estratégicos de la geografía de Quintana Roo:

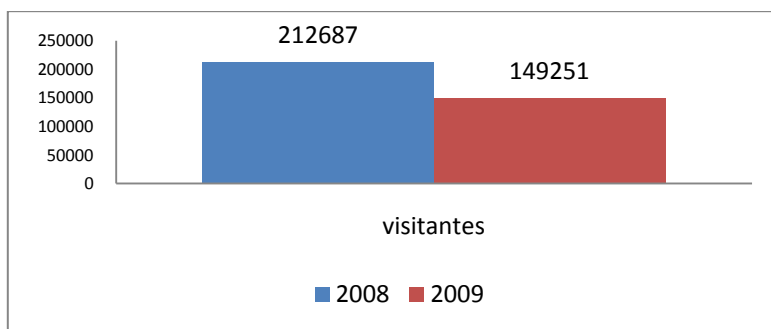
- Delphinus Xcaret.
 - 24 ejemplares.
- Delphinus Xel-Há.
 - 15 ejemplares.
- Delphinus Riviera Maya.
 - 26 ejemplares.
- Delphinus Dreams Cancún.
 - 7 ejemplares.

Los cuatro delfinarios se ubican en áreas naturales delimitadas.

Colaboradores.



Visitantes



Consejo de Administración.

Ing. Óscar Constandse Madrazo, Presidente.

Lic. Francisco Córdova Lira,

Arq. Carlos Constandse Madrazo,

Ing. Marcos Constandse Madrazo

Sra. Alma Flores Castrejón

Ing. Adán Zurbía Soltero

Arq. Miguel Quintana Pali

Lic. Rodrigo Constandse Córdova, Consejero.

Arq. Marcos Constandse Redko, Consejero.

Breve recuento histórico:

- Via Delphi se constituye en 1990 contando únicamente con 4 delfines. Se estableció un compromiso con el Instituto de Biología de la Universidad Nacional Autónoma de México para realizar un estudio en la Isla Holbox de donde provinieron nuestros primeros ejemplares. Tras dedicar varios meses a la adaptación, desarrollo y entrenamiento de los delfines en enero de 1992 iniciamos dos programas interactivos en el delfinario del parque Xcaret.
- El 23 de septiembre de 1990 ocurrió el primer alumbramiento de una cría de *Tursiops truncatus* en nuestras instalaciones. Ixchel dio a luz a Xuná quien se convertiría en nuestro orgullo, pues fue la primer cría de esta especie nacida en cautiverio en México que logró sobrevivir; once años después, el 14 de septiembre de 2003, Xuná fue madre de la primera cría de la segunda generación nacida en Delphinus, hecho que muy pocas instalaciones alrededor del mundo han logrado.
- En 1996 se amplió el delfinario de Xcaret donde iniciamos un producto denominado *Convivencia Interactiva*. A la par se desarrolló un programa de carácter social que involucraría a alumnos de escuelas públicas de la zona con el propósito de estrechar los vínculos con la comunidad quintanarroense, al tiempo de acrecentar la capacidad de apreciación de los niños y el respeto hacia los seres vivos.
- En octubre de 2000 la Conferencia Anual IMATA (Asociación Internacional de Entrenadores de Animales Marinos) otorgó por primera vez en su historia su reunión anual a un país en Latinoamérica; 500 de los 900 miembros se registraron en el delfinario del parque Xcaret en esa ocasión.
- 2001 fue un año muy significativo para Via Delphi en el campo de la reproducción, mismo en el que siete partos exitosos se presentaron en nuestras. El 7 de abril de ese año apoyamos al varamiento de un ejemplar poco común en aguas costeras: una hembra *Steno bredanensis*, comúnmente conocida como *delfín de dientes rugosos*. Se trasladó a uno de nuestros delfinarios de Xcaret y se logró mantenerla viva por casi cinco meses, por lo que su rescate y rehabilitación han sido de mayor éxito en México.
- En 2005 Grupo Via Delphi enfrentó uno de los años más difíciles de su existencia, porque los dos grandes huracanes (*Emily* en julio y *Wilma* en octubre) golpearon la zona, dañaron sensiblemente nuestras instalaciones en Xcaret y Xel-Há, así como el proceso de obra de Delphinus Riviera Maya. Entonces la organización enfrentó esos acontecimientos sin el apoyo de una póliza de seguros y sin líneas de crédito establecidas. Lógicamente, los socios dadas las circunstancias económicas del momento, no pudieron aportar recursos frescos a la organización. A pesar de lo anterior se obtuvo un crédito por 28 millones de pesos para enfrentar esta situación y con un gran esfuerzo de todos los colaboradores, se reconstruyeron los delfinarios, y se continuó con el plan de desarrollo de nuevos delfinarios.
- En abril de 2006 inició la operación de Delphinus Riviera Maya. En los meses siguientes reiniciaron operaciones regulares Delphinus Xcaret, mientras que Delphinus Xel-Há llegó a la culminación de su infraestructura en ese mismo periodo.
- Un logro importante ocurrió con la apertura de Delphinus Dreams Cancún, el primer hotel con delfines en el Caribe Mexicano y el tercero en Latinoamérica. Empezó a operar en abril de 2007. El 10 de agosto de ese año se firmó un acuerdo amplio de cooperación con la Universidad Nacional Autónoma de México, el centro de estudios superiores más

importante de Iberoamérica. El entonces rector, Dr. Juan Ramón de la Fuente, inauguró ese mismo día las instalaciones del Instituto Via Delphi para la Investigación de los Mamíferos Acuáticos, A.C. (Foto)

- 2008 fue un año de excepcional consolidación para Delphinus en su conjunto, pues además de cerrar con 213,000 mil nados, alcanzó un market share de 3.3%, a pesar de la guerra de precios y comisiones fuera de proporción de la competencia. Cerramos el año con 11 nacimientos que ocurrieron entre marzo a diciembre de ese año, registrándose una sobrevivencia del 100% gracias a las técnicas veterinarias y de entrenamiento aplicadas entonces.
- 2009 fue un año de claroscuros para Delphinus, pues de enero a abril, el panorama económico indicaba que los resultados excepcionales del 2008 se repetirían, sin embargo la crisis financiera mundial declarada en noviembre del 2008, aunado a los efectos negativos en el turismo provocados por el manejo de la crisis sanitaria de la influenza humana, derribaron todos los indicadores y nos llevó a vivir la situación económica más complicada de los destinos turísticos del Caribe Mexicano.
- Sin embargo, el 20 de marzo de 2009, Guinness World Records, con sede en Nueva York y Londres, luego de un proceso de verificación de datos con la Asociación Americana de Zoológicos (AZA por sus siglas en inglés) y la Asociación de Zoológicos, Criaderos y Acuarios de la República Mexicana (AZCARM) determinaron que los 11 nacimientos ocurridos durante el 2008 en Delphinus Xcaret podía ser considerado un récord mundial como el delfinario con más nacimientos en un solo lugar y en un solo año, con lo que el prestigio y el conocimiento de la marca Delphinus alcanzó relevancia mundial por este logro. (Incluir foto de Récord Guinness)
- En 2009 Delphinus luego de 3 meses de negociaciones se adjudica el contrato para el diseño, construcción y operación de un parque temático acuático y un delfinario en la Isla de Sentosa, en Singapur. Emprendimiento que se firma para Resorts World at Sentosa (RWS, por sus siglas en inglés) propietaria y operadora de este centro turístico que iniciará operaciones en 2010. En el proceso Delphinus dejó atrás a Sea World, el otro contendiente que buscaba esta transacción.
- En 2009, se hace acreedor al premio *Brass Ring* con el mejor programa de Relaciones Públicas por el programa “Delfines en el Metro” en la categoría de establecimientos de 200 a 500 mil visitantes al año que otorga la Asociación Internacional de Parques de Diversión y Atracciones, IAAPA, por sus siglas en inglés.

La historia de Delphinus resume el éxito, creatividad, profesionalismo y entrega de los socios fundadores, directivos y colaboradores. Delphinus posee una historia cimentada en una visión estratégica de largo plazo, donde la investigación científica y la medicina veterinaria son la base del bienestar de nuestros delfines, lo que aunado a una administración eficiente y a la comercialización orientada a atender las necesidades de nuestros clientes clave y del consumidor final, suman valor a una marca que ya es sinónimo de calidad y responsabilidad social empresarial, atributos cada vez más apreciados tanto por los mayoristas, el consumidor final, la comunidad en la que operamos y por nuestros colaboradores.

Introducción.

Sobre el documento y la forma de exposición.

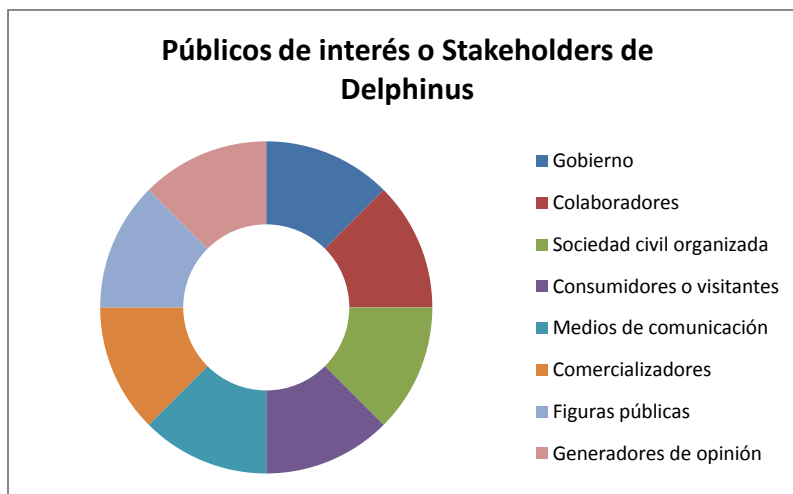
El presente documento es el cumplimiento a un compromiso ético y moral de Delphinus para reunir por escrito y de manera anual, un reporte de las acciones concretas de nuestra organización para cumplir sus objetivos sociales, ambientales, económicos, humanos y éticos.

Los delfines han estado presentes en el imaginario colectivo de la humanidad, desde etapas tempranas de las grandes civilizaciones occidentales y orientales e inclusive las culturas indígenas americanas y mesoamericanas. En maya los delfines son llamados “pixán kay”, es decir “el pez con alma o espíritu”, y aunque sabemos que los delfines no son peces, sino mamíferos marinos, el hombre moderno, como el antiguo, no deja de reconocer esa inteligencia particular que muestran los delfines, que al final nos ha permitido establecer códigos de comunicación con ellos.

Las evocaciones que inspiran el poderoso y ágil nado de los delfines, sus saltos, acrobacias y lo que parece ser la eterna sonrisa de los delfines son parte de los motivos más profundos que impulsan a las personas a buscar la interacción con los delfines. Delphinus, desde su fundación hace 20 años - en una primera etapa como Via Delphi y desde 2005 como Delphinus-, se creó con el objetivo de hacer realidad esos sueños o fantasías de las personas, siempre en un marco de respeto y admiración por estos sorprendentes cetáceos.

Como todo emprendimiento, Via Delphi y luego Delphinus, ha evolucionado y aunque su camino no ha estado exento de dificultades y errores, los socios, directivos y personal en general ha tratado de identificarlos, aprender de ellos y mejorar continuamente.

Delphinus ha buscado ser una organización diferente, que su accionar cotidiano sea congruente con altos valores que inspiraron a sus socios y directivos a fundar una empresa que busca cumplir los sueños de muchas personas. Esta congruencia ha progresado a la par del creciente interés y vigilancia por parte de autoridades, sociedad civil y activistas ambientales, comercializadores, medios de comunicación, figuras públicas, en el bienestar y seguridad de los delfines, de los visitantes y colaboradores.



Por ello, es importante para nosotros, como integrantes de *la industria de la interacción con delfines*, pero también, en cumplimiento con nuestra misión, visión y valores, documentar a través de este Balance nuestro rendimiento como una organización que busca la sustentabilidad, entendiendo este concepto más allá de lo meramente ambiental, que en nuestro caso es no sólo preservar los ejemplares que tenemos a nuestro cargo, sino de tener la capacidad de acrecentar el *recurso natural* de la empresa, los delfines; sino que debe incluirse el desarrollo armónico e integral de la comunidad interna, la inclusión y vinculación de la empresa con la comunidad, además de la generación de utilidades que hagan sostenible la operación y expansión de la empresa, así como los dividendos para los socios.

A través de los indicadores y relato de las acciones más representativas del 2008 y 2009, buscamos ofrecer datos duros que demuestren el éxito que ha representado para nosotros desarrollar un modelo sustentable de negocio, con el que estamos basando la permanencia de nuestra organización para las generaciones futuras.

Desde nuestra perspectiva, la *sustentabilidad* trasciende el componente ambiental incluyendo variables sociales y humanas para medir el rendimiento del negocio. Esta determinación es fundamental para el desarrollo del modelo de gestión sustentable de una población de delfines, ya que mantener la salud y bienestar de los animales a nuestro cargo muchas veces implica trascender la visión ramplona del negocio que privilegia solamente el simple alcance de las metas de gasto mínimo y utilidades a toda costa para los socios.

Para la elaboración del presente Balance de Sustentabilidad en Delphinus hemos tomado como base la información generada a lo largo de 2008 y 2009 con el objetivo de establecer un punto de comparación. La organización e interpretación de la información la hacemos con base en la categorización que el Centro Mexicano para la Filantropía ha establecido para la Responsabilidad Social Empresarial: ética empresarial, calidad de vida en la empresa, cuidado del medio ambiente y vinculación con la comunidad.

Con la publicación de este balance deseamos iniciar un diálogo con nuestros públicos de interés y para ello ponemos a su disposición nuestra gerencia de Comunicación Corporativa para recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de información que nos sean dirigidos.

Muchas gracias por leernos.

Delphinus.

Eje 1. Ética Empresarial.

Misión.

La misión es la expresión más alta y más profunda de lo que una organización en su conjunto quiere ser. Intenta abarcar desde arriba a todo y a todos, y es profunda porque se genera desde el espíritu de quienes encabezan la empresa y debe de penetrar en la conciencia de todos los que participan dentro y fuera de ella.

“Nuestra Misión es dar momentos de intensa felicidad a nuestros visitantes, a través del maravilloso contacto con nuestros delfines.”

Visión

Debe entenderse como la capacidad de desarrollar un proyecto de futuro, un sueño, un anhelo, un objetivo trascendental que se debe alcanzar.

“Nuestra Visión es continuar siendo una empresa ejemplar en la investigación, operación, y comercialización de delfinarios en el mundo, basada en una sólida cultura de sustentabilidad.”

Valores.

Los cimientos de la organización que sirven de inspiración a la cultura empresarial y son además normas de actuación y comportamiento del equipo humano que la integra. Es la conducta ética de la empresa. Son un conjunto de factores que consideramos importantes para el desarrollo integral de nuestros colaboradores y para una convivencia en armonía con la sociedad y sus semejantes.

• **La Responsabilidad:** *“Somos responsables porque cumplimos nuestros compromisos en tiempo y forma y asumimos las consecuencias de no hacerlo.”* • **La Honestidad:** *“Somos honestos porque actuamos con base en la verdad con nosotros mismos y con los demás.”* • **El Respeto:** *“Somos respetuosos porque reconocemos y valoramos a los delfines, a los demás, al entorno y a nosotros mismos.”* • **La Lealtad:** *“Somos leales porque en todo momento actuamos con fidelidad a la misión, la visión, y los valores de la empresa.”* • **La Bondad:** *“Somos bondadosos porque hacemos el bien a los demás sin esperar algo a cambio.”*

Principios.

- Buscar el desarrollo del ser humano.
- La persona debe ser el fin de todas las cosas.
- Respetar los derechos fundamentales de los hombres y las mujeres.
- Siempre debe perseguirse el bien.
- No buscar un bien propio a través de un mal dirigido a otros.
- El interés general debe prevalecer sobre el particular.

- En la búsqueda de un bien no debe afectarse el interés de los demás.

Gobierno Corporativo.

Delphinus es una empresa privada compuesta por 6 socios mexicanos. Como muchas organizaciones jóvenes se encuentra ante el reto de traspasar el mando generacional de los socios fundadores, que por la edad y la diversificación de intereses personales, a la segunda generación que quedará con el control y administración de la empresa. Previniendo los *dolores de crecimiento* que suelen ocurrir con las empresas familiares que viven estos procesos de cambio, los socios se han impuesto una serie de regulaciones para el gobierno y gestión de la empresa, pero sobre todo, con la intención de asegurar la permanencia de la empresa a través del tiempo. Por ello, los Socios Accionistas se reunieron el 16 de marzo de 2007 para formalizar un “Protocolo de Accionistas”, dicho documento establece las bases para “alinear los intereses de los Accionistas mediante la participación equitativa en la toma de decisiones, que asegure la permanencia a través de una visión clara y compartida. Define los derechos, responsabilidades y compromisos entre Accionistas. Establece la estructura y reglas de operación que gobiernan a la empresa y permite mantener y crecer el patrimonio de Via Delphi.”

Los Accionistas, se constituyen como el Consejo de Administración que delega y vigila el trabajo del Director General, sus direcciones y gerencias para el alcance de las metas de inversión y gestión de la empresa.

Como parte de los documentos institucionales que forman parte de la guía ética de Delphinus para la formación de su personal a todos los niveles y que se transmite como parte de la cultura organizacional de la empresa, se redactaron una serie de *Reglas Generales de Operación y Reglas Generales para la Sustentabilidad*:

Reglas Generales de Operación:

- Definir, difundir y aceptar la misión, la visión,
- los valores y los principios de la empresa.
- Ser una empresa flexible en todos los sentidos.
- Evitar la burocracia y el centralismo.
- Aplicar tecnología de punta en todos los procesos que se generan en la empresa.
- Actualizar y aplicar constantemente planes de capacitación y educación, capacitando personalmente a los colaboradores de la empresa que dependan directamente de nosotros.
- Clarificar el rumbo de la empresa e informar en forma general los éxitos y los problemas de la misma.
- Establecer objetivos y metas por departamento, reconociendo periódicamente el logro de los mismos.
- Actualizar el sistema de información financiera, operativa y de mercadotecnia de la empresa, generando conocimiento y acciones con base en la información recabada.
- Identificar el universo competitivo.

- Evaluar las fuerzas y las debilidades de la empresa y las oportunidades y amenazas del entorno del negocio.
- Aplicar técnicas de “benchmarking” en otras empresas.
- Vender más, a más gente, a mejor precio, un mayor número de veces.
- La competencia es cualquier persona con la que el cliente compare a nuestra empresa.
- Todos predicar con el ejemplo.
- El único centro de negocios que genera utilidad es el cliente.
- Nuestros clientes establecen los niveles de calidad. Nuestro trabajo es alcanzarlos.
- La calidad es nuestra mayor garantía de la lealtad de nuestros visitantes, nuestra mejor defensa contra la competencia y el único camino que sostiene el crecimiento y las utilidades.
- Crear productos o servicios que los clientes desean o necesitan, pero que todavía no se imaginan.

Reglas Generales para la Sustentabilidad.

1. Fomentar y asegurar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.
2. Ser capaz de generar utilidades y conocimiento técnico propio de manera sostenida.
3. Participar en la solución de los problemas sociales del entorno local, regional y nacional.
4. Respetar la obligación de preservar la base ecológica en los métodos de producción y prestación de servicios.
5. Generar un modelo tecnológico apropiado y que esté constantemente en la búsqueda de nuevas soluciones.
6. Implementar un sistema administrativo flexible y auto-correctible.
7. Conservar y ampliar tres tipos de capital:
 - a. El físico.
 - b. El humano.
 - c. El medio ambiente.
8. Reconocer que el crecimiento económico es un medio, y que el objetivo final son las personas.
9. Conservar y fomentar los valores culturales de la localidad y del país.
10. Fomentar la responsabilidad social de la empresa.

Comités de Operación.

Un mecanismo de auscultación y vigilancia constante que se ha desarrollado en nuestra organización son los diversos comités temáticos donde mensualmente el director general, junto a los directores y gerentes de las áreas afines o que son convocados exponen sus avances a los accionistas que asisten y al director general.

Los comités han sido diseñados para proporcionar un apoyo de muy alto nivel a quienes administran directamente la empresa. Estos comités proporcionan: **1.** Un mecanismo de supervisión y gobierno íntimamente ligado a la misión, visión, valores, objetivos y metas

establecidas por el Consejo de Administración de la sociedad. **2.** Son un foro experto que valúa el desempeño de la empresa, de las direcciones, de las gerencias, de las jefaturas y analiza los resultados, así como funciones y procesos que pueden y deben modernizarse constante y consistentemente. **3.** Es una oportunidad formal para que directores, gerentes y jefes expongan sus estrategias de comercialización, operación, investigación, administración y sustenten el valor de su desempeño.

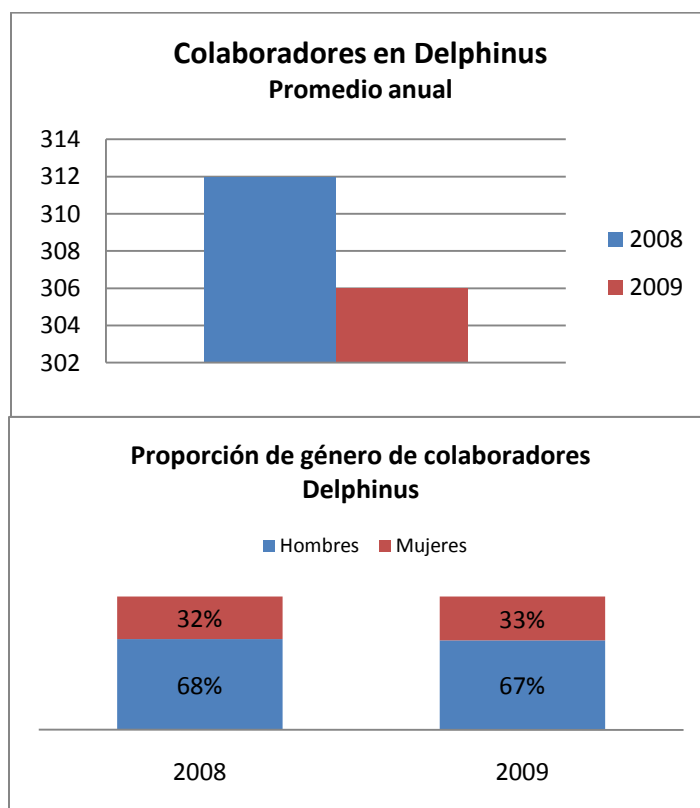
- 1.** Comité Directivo de Calidad e Imagen.
- 2.** Comité Directivo de Comercialización.
- 3.** Comité Directivo de Desarrollo Humano.
- 4.** Comité Directivo de Finanzas y Control.
- 5.** Comité Directivo de Imágenes.
- 6.** Comité Directivo de Nados y Entrenamiento.
- 7.** Comité Directivo de Operación.
- 8.** Comité Directivo de Población de Delfines.
- 9.** Comité de Estrategia e Inversión.

Eje 2. Calidad de Vida en la Empresa.

Delphinus está consciente que gracias al talento, aptitud y empeño de sus colaboradores que las ideas y metas planteadas por el Consejo de Administración y los directivos de la organización se traducen en brazos, mentes y corazones dispuestos a cumplir los objetivos planteados en la Misión, Visión y Valores para satisfacer las expectativas de los más de los miles de visitantes que adquieren un boleto y deciden nadar con delfines en alguna de nuestras instalaciones.

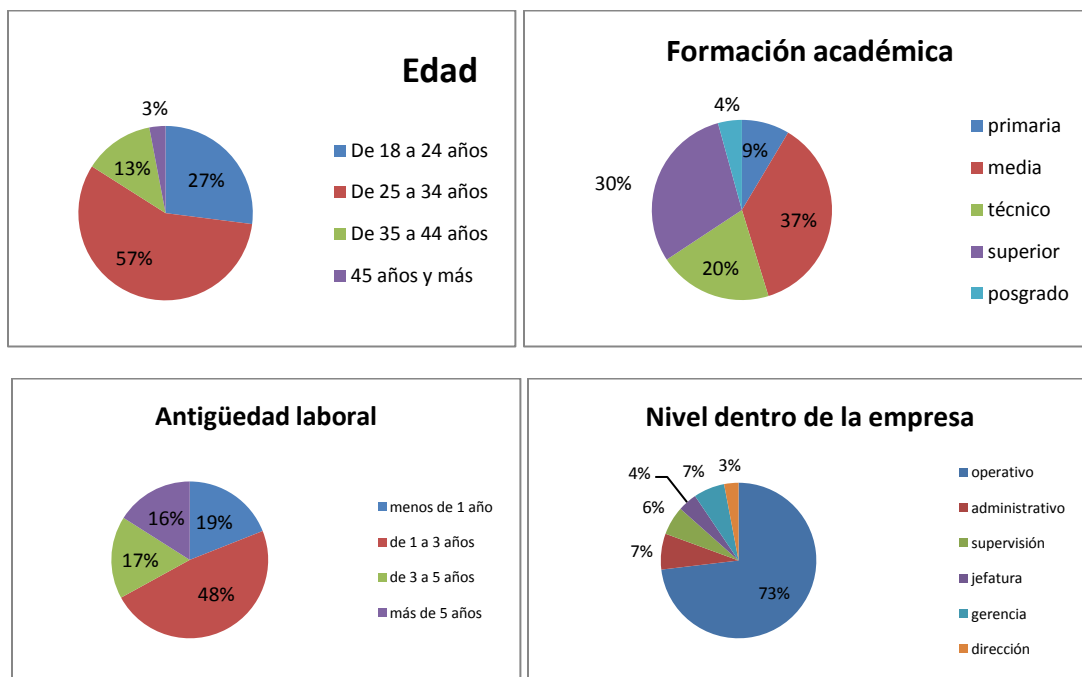
En Delphinus, basado en el marco ético que se ha descrito en el eje 1, se ha privilegiado una categorización de la relación laboral que se aleja del mero *utilitarismo del factor humano* y, por ello, en la empresa al personal asalariado se le considera como *colaborador*, porque considera una relación más horizontal recíproca que vertical entre empresa y persona y se evita el uso del término *empleado*, que de suyo considera a la persona como un objeto *que se emplea*, *que se usa*.

Otro ejemplo que muestra esta diferencia conceptual con la generalidad de las organizaciones es que el área encargada de la gestión del talento humano tiene el nivel de una dirección *de desarrollo humano*, lo cual implica un acompañamiento, una complementación entre la persona y la organización, que difiere de las áreas de *recursos humanos* que existen en otros organismos, donde nuevamente se considera a las personas como un elemento del que se dispone solamente para la obtención de un fin o tarea específica.



Con el objetivo de conocer el sentir y pensar de los y las colaboradoras de Delphinus, dos veces al año se aplica una encuesta amplia llamada internamente *SIM Colaboradores*. Los resultados de

esta auscultación del clima laboral permiten identificar y clasificar sistemáticamente las características más relevantes, circunstancias y contexto en que se desarrolla el ambiente laboral, para continuar con las acciones que han sido exitosas, reforzar y mejorar acciones donde los resultados fueron medianos, así como implementar acciones inmediatas donde los resultados no fueron los esperados.



Equidad de Género. (EG)

Delphinus, en concordancia con su carácter de empresa socialmente responsable, desde el año 2005 adoptó el Modelo de Equidad de Género, MEG 2003, promovido por el Instituto Nacional de las Mujeres, para institucionalizar un instrumento que orientara las políticas y acciones específicas para la gestión del talento que presta sus servicios en la empresa con una perspectiva moderna de género y que sirviera para armonizar las relaciones laborales en la empresa.

El MEG:2003 es una metodología y estructura similar a los sistemas de calidad ISO que requiere de un compromiso de la alta gerencia de la organización, todo un proceso de capacitación previa a la certificación y periódicamente para mantener vigente dicha certificación, la emisión de una política específica en materia de EG, la adecuación de nomenclaturas de puestos, revisión de salarios, entre otras cosas son parte de los cambios organizacionales que implican un sistema como el MEG:2003, mismo que es revisado cada 2 años. La documentación y verificaciones se hacen a través de una empresa consultora contratada por el INMUJERES que da su voto de calidad para conservar o no el MEG.

“Con el fin de crear una sólida cultura de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial es política de Grupo Vía Delphi y sus integrantes respetar la dignidad humana estableciendo el Modelo de Equidad de

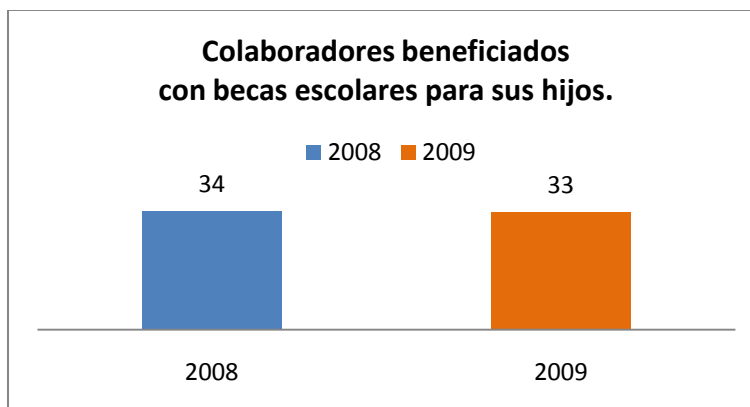
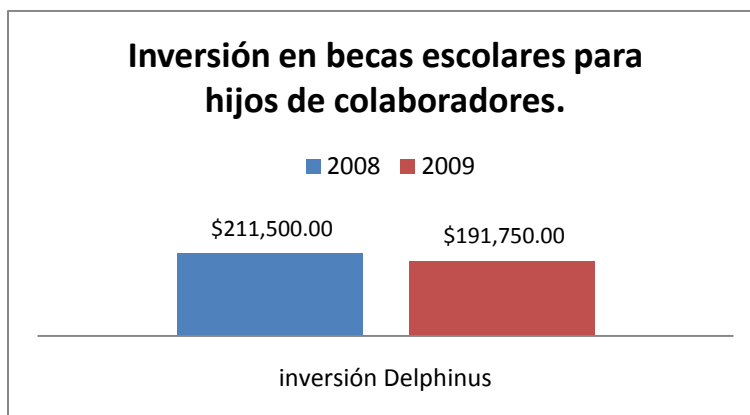
Género (MEG 2003) que garantice igualdad de oportunidades para mujeres y hombre, evite la discriminación en el acceso al empleo, favorezca el desarrollo profesional de cada colaborador(a) al interior de nuestra organización y contribuya a prevenir el hostigamiento sexual”.

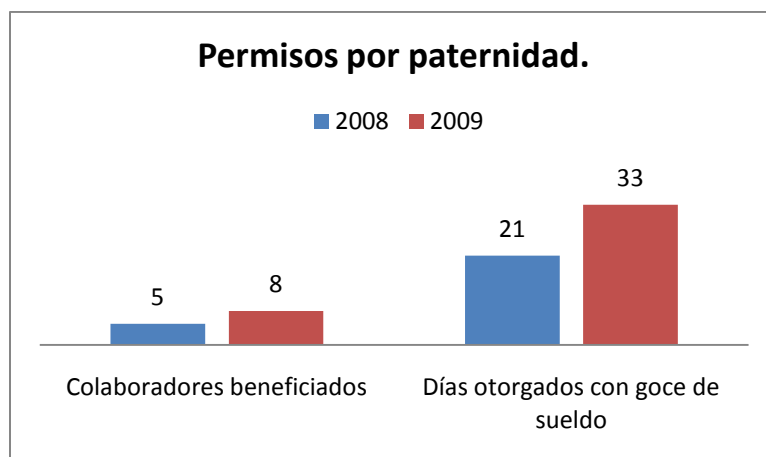
-Política de Equidad de Género de Delphinus.

El Modelo de Equidad de Género establece mecanismos que han orientado a Delphinus para permear internamente una cultura laboral que genere un ambiente de equidad entre hombres y mujeres. A continuación describimos algunas de las Acciones Afirmativas a Favor del Personal (AAAFP) que se han implementado en Delphinus con el objetivo de brindar condiciones de equidad para quienes prestan su talento en la organización. Cabe destacar que AAAFP no están únicamente dirigidas hacia el personal femenino, sino que buscan equilibrar los roles familiares y laborales de hombres y mujeres, estas son algunas muestras de ello:

Título de la AAAFP	Sustento	Descripción de la Acción	Beneficiarios
Becas de excelencia académica para hijos(as) en el sistema educativo nacional.	De acuerdo a un análisis estadístico de la plantilla laboral, se encontró que una gran proporción de los colaboradores tiene hijos(as) menores de edad cursando estudios en el sistema educativo nacional. Se implementó como una medida para apoyar la economía familiar y premiar el esfuerzo académico de los niños y sus padres.	Se otorgan becas de excelencia académica mensuales vía nómina a los colaboradores(as) que presenten boletas de calificaciones de sus hijos(as), mayores a 9 (nueve) de promedio. La beca es de \$750.00 pesos mensuales por niño que cumpla la condición.	Todos los colaboradores(as) que tengan hijos(as) menores de edad, que cursen estudios en el sistema educativo nacional.
Becas de excelencia académica por estudios en el sistema educativo nacional a colaboradores(as)	De acuerdo al análisis de satisfacción laboral, encontramos que los colaboradores mostraban deseos de continuar con la formación académica y que algunos no lo realizaban por falta de recursos económicos. A dichos colaboradores(as) se les brinda una beca por desempeño académico, además de días de descanso y horarios fijos preferenciales.	Se otorgan becas de excelencia académica mensuales vía nómina a los colaboradores(as) que presenten boletas de calificaciones con un promedio igual o mayor de 9 de acuerdo a la siguiente tabla: \$750.00 primaria \$750.00 secundaria \$750.00 bachillerato \$750.00 universidad \$1,500.00 maestría	Todos los colaboradores(as) que cursen o se encuentren cursando estudios en sistema escolarizado o semi-escolarizado que presenten boletas de calificaciones de acuerdo al sistema que cursen.
Permiso por Paternidad	De acuerdo al análisis estadístico de la plantilla laboral, encontramos que nuestra población es mayoritariamente masculina y se encuentra en una edad reproductiva, por lo que es factible que tenga hijos(as) durante su estancia en nuestra organización. Adicionalmente muchos de ellos se encuentran solos con su pareja y son responsables en su totalidad de los cuidados de la madre y el hijo(a).	Se otorgan 4 días de permiso con goce de sueldo a los colaboradores hombres que hayan sido padres o hayan adoptado un hijo(a) y que ocurra en Quintana Roo. Se otorgan 5 días de permiso con goce en el mismo caso, para nacimientos o adopciones fuera de Quintana Roo.	Todos los empleados hombres que sean padres durante se estancia en la empresa, ya sea por nacimiento o adopción. Esta Acción Afirmativa se otorga a los colaboradores varones ya que las colaboradoras cuentan con la cobertura que otorga la ley a través del IMSS.
Certificación Profesional Universitaria para	La adquisición del conocimiento técnico y	Desarrollar una Certificación Profesional Universitaria que	Entrenadores, personal interno y gerentes generales de los

Entrenadores	habilidades necesarias para el entrenamiento y cuidado de los delfines o toninas a cargo de Delphinus se había hecho de manera informal, por lo que se planteó como meta generar los acuerdos con organizaciones e instituciones académicas para desarrollar una Certificación Profesional Universitaria con validez profesional.	contemple la formación y desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos especializados para todo el personal que esté involucrado en el cuidado, manejo y entrenamiento de los delfines que componen la población de Delphinus.	delfinarios.
--------------	---	---	--------------





Capacitación.

El tema de capacitación es un elemento básico en el crecimiento, desarrollo y expansión de las organizaciones, por lo que en Delphinus tiene prioridad en el modelo sustentable de negocio. En las Reglas de Operación para la Sustentabilidad (ver Eje 1: Ética Empresarial) se puede entender el espacio que tiene en la gestión de la empresa:

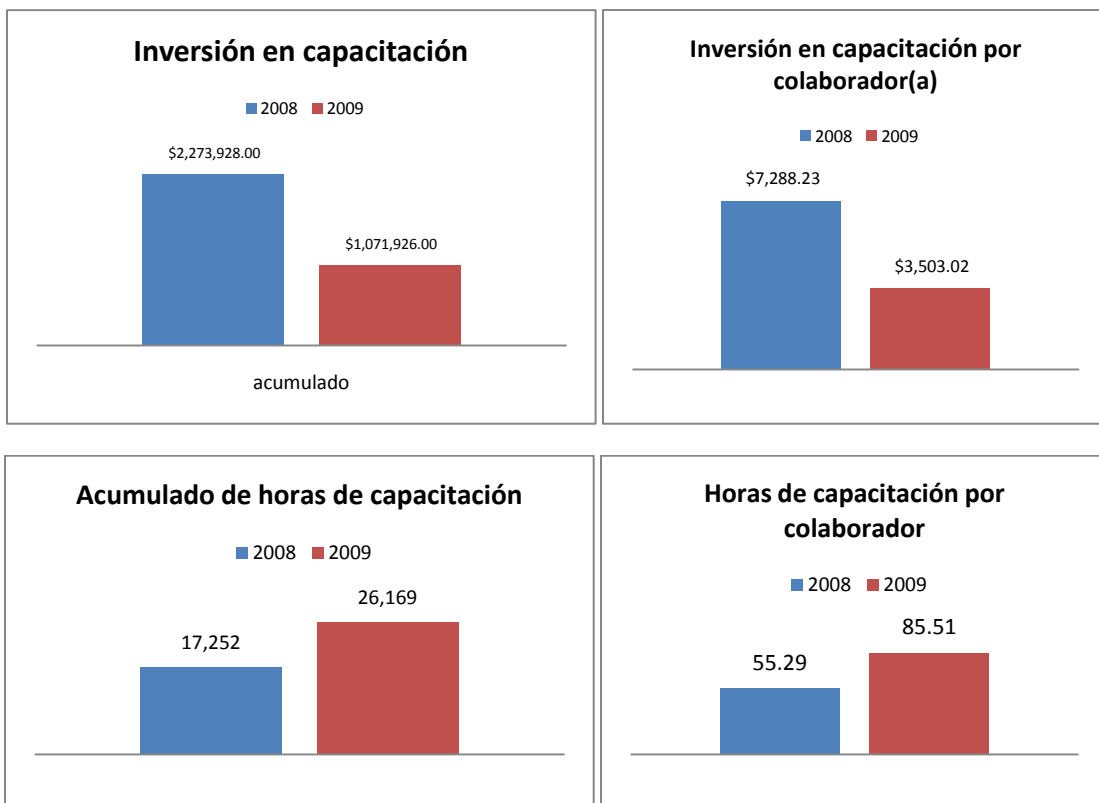
5. Generar un modelo tecnológico apropiado y que esté constantemente en la búsqueda de nuevas soluciones.

7. Conservar y ampliar tres tipos de capital:

- a. El físico.*
- b. El humano.*
- c. El medio ambiente.*

Por esta razón, en 2008 la Dirección General presentó al Consejo de Administración el proyecto de establecer una Dirección de Desarrollo Humano, luego que el área tenía hasta ese momento el nivel de gerencia y que había estado acéfala casi 24 meses debido a emergencias económicas provocadas por los efectos de eventos catastróficos naturales. Sin embargo, durante el tiempo que la Gerencia de Desarrollo Humano permaneció acéfala, todos los temas relativos a esta área fueron supervisados directamente por la Dirección General.

Los frutos de establecer una Dirección de Desarrollo Humano y que se haya elegido a una mujer para que la liderara se han manifestado con datos duros: mientras que en 2008 se invirtió más en capacitación, el año finalizó con una cantidad menor de horas acumuladas de capacitación, situación que se revirtió en el 2009, periodo en el que con menor inversión económica, los colaboradores recibieron más horas de capacitación, lo que refleja una inversión con más sentido estratégico en este rubro.



Entre los temas destacados de capacitación en 2009 figuran tres: un Diplomado en Habilidades Gerenciales cursado por personal con nivel de jefatura, gerencia y dirección, un programa universal de Servicio de Calidad Mundial para elevar la satisfacción y nivel de calidad que Delphinus otorga a sus visitantes y la Certificación Profesional Universitaria dirigido al personal a cargo del entrenamiento de nuestra población de delfines, tema que abordaremos por separado.



Festejo de graduación del Diplomado de Habilidades Gerenciales que se realizó en conjunto con TEC Milenio, del Sistema del Tecnológico de Monterrey.



En 2009, Delphinus invirtió en el Sistema de Servicio en Calidad Mundial con el objetivo de elevar los niveles de satisfacción de los miles de visitantes que nos prefieren para interactuar amigablemente con los delfines.

Certificación Profesional Universitaria, una innovación de Delphinus.

En México y en Latinoamérica no existe una escuela o universidad que como tal haya diseñado una carrera técnica o profesional especializada en entrenamiento de animales y menos en particular los especializados en mamíferos acuáticos. Es probable que esta ocupación no haya logrado institucionalizarse y lograr la profesionalización debido a lo relativamente reducido de la demanda laboral y porque quizá las instalaciones en las que existen mamíferos acuáticos son, casi en su totalidad, instalaciones de carácter particular, por lo que es relativamente complicado tener un espacio y ejemplares para la práctica de dicha actividad.

Por lo anterior, el personal que atiende y entrena a los delfines, tradicionalmente se ha capacitado de manera informal y hasta cierto punto empírico en el manejo y entrenamiento de mamíferos acuáticos, adquiriendo el conocimiento a través de personal experto o a través de la actualización de conocimientos y técnicas en talleres o congresos nacionales e internacionales.

Delphinus no estuvo exento de este tipo de formación en su personal, aunque tenía la capacidad de atender y entrenar a los delfines, era natural que dicha formación fuera imperfecta. Por esta razón, la Dirección General presentó un proyecto para la formación integral de los entrenadores aprovechando a los especialistas internos (biólogos y veterinarios), por lo que a través de una empresa especializada en capacitación (UniGlobal de Grupo Argos) y con el aval de una institución de educación superior estatal (Universidad del Caribe) se diseñó la Certificación Profesional Universitaria (CPU) para entrenadores de mamíferos acuáticos.

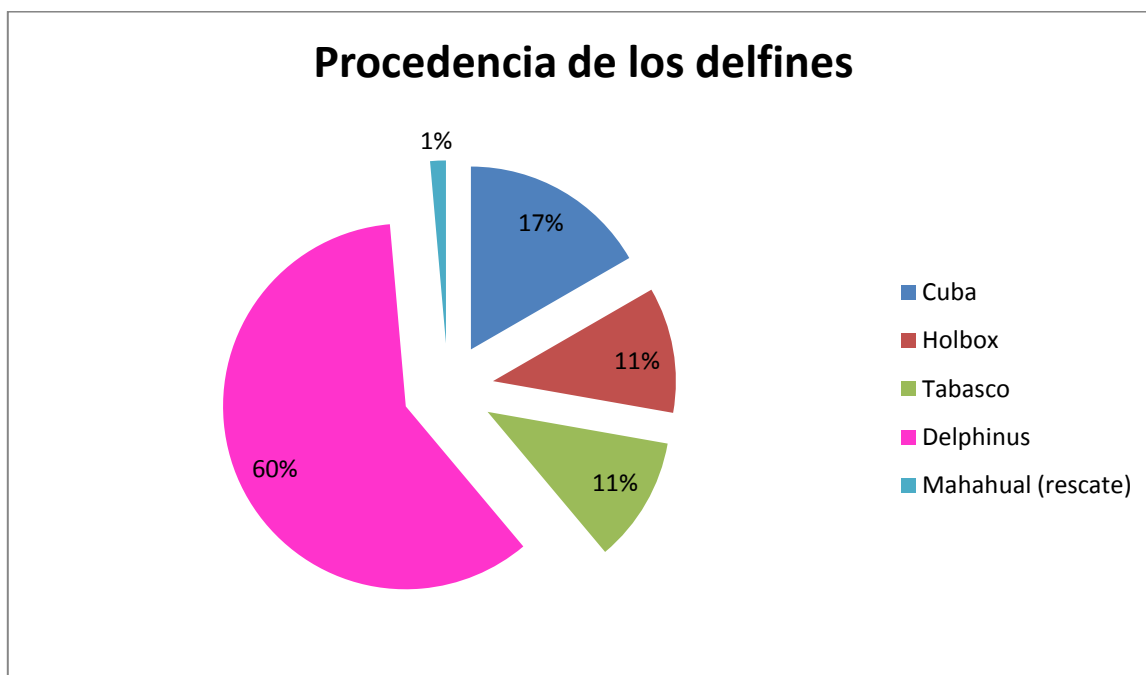
Dicho proyecto dio inicio en 2007, y continuó en 2008. Sin embargo en 2009 tuvo que ser reorientado por la baja considerable en los ingresos de la empresa causada por la crisis económica mundial comenzada a finales de 2008 y agravada por la crisis en la industria turística provocada por la influenza humana.

Sin embargo, gran parte de nuestro personal encargado del manejo y entrenamiento de delfines, incluyendo las gerencias que administran cada uno de los centros de negocio o delfinarios, pudieron avanzar en dicho proceso, mismo que se espera retomar en 2011 cuando las finanzas de la empresa y de la industria turística hayan mejorado.

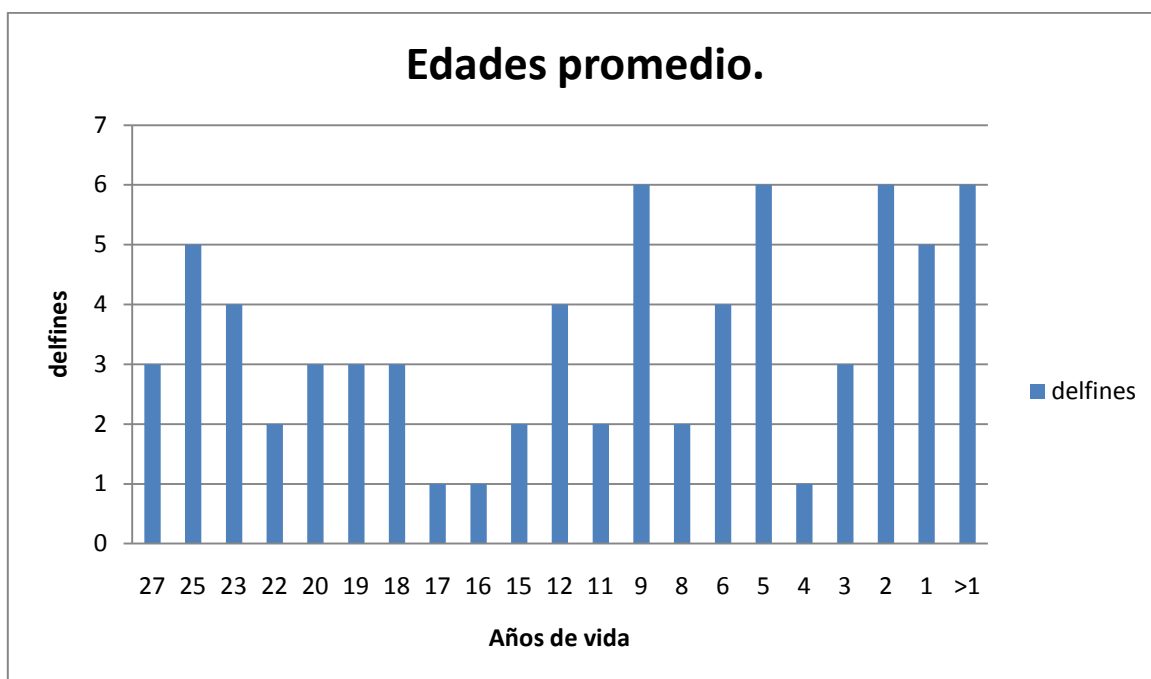
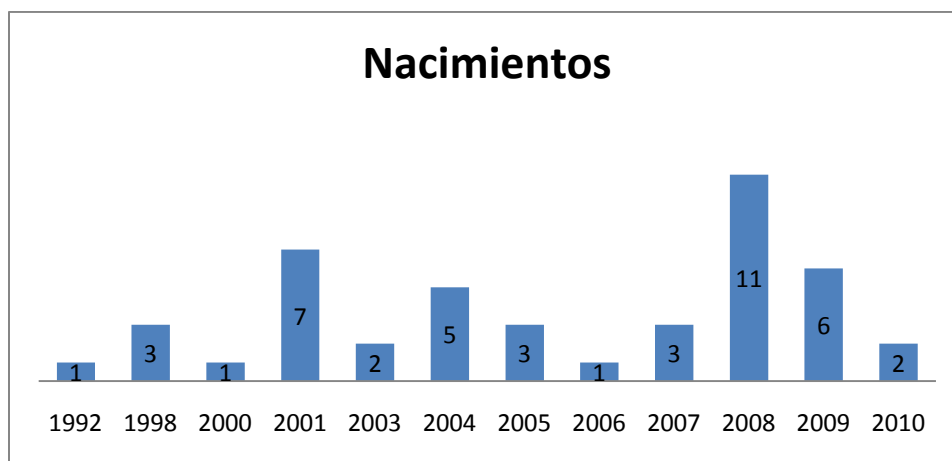
Eje 3. Conservación del Medio Ambiente.

La gestión de las empresas modernas no puede entenderse sin la inclusión del componente ambiental en la gestión integral de la empresa.

Delphinus, tras 20 años de operación ha logrado establecer uno de los mejores programas de reproducción de delfines en el mundo. Con 12 ejemplares adquiridos en Cuba, 8 capturados en Tabasco y 8 capturados en Holbox se establecieron los pies de cría que han generado 43 individuos desde el 23 de septiembre de 1992 cuando nació la primera cría (Xuná, *princesa* en maya) que nació y sobrevivió en México hasta el 5 de diciembre de 2009 cuando nació la cría más joven (Tamán, *algodón* en maya) de este programa de reproducción.



Cabe aclarar que tanto los ejemplares adquiridos en Cuba, como los capturados en Holbox y Tabasco, se gestionaron cumpliendo la normatividad y reglamentación vigentes que permitían tanto la importación como la captura de *Tursiops truncatus*.



Lejano a lo que muchos grupos ambientalistas argumentan sobre la calidad de vida de los delfines en cautiverio, en Delphinus podemos demostrar que nuestra población mantiene un ritmo en constante crecimiento y equilibrio entre animales adultos (machos mayores a 15 años y hembras mayores a 12 años, cuando llegan a la madurez sexual y son considerados para participar en el programa de reproducción interno) y algunos ancianos (en nuestro caso son los ejemplares de 27 años y que paulatinamente se les involucra menos en las interacciones con los visitantes y realizan actividades de cada vez menor impacto o exigencia física).

Alcanzar este resultado es producto de la inversión en el perfeccionamiento técnico y científico del personal veterinario y de entrenadores que atienden a la creciente población de delfines. En 2008

y 2009 Delphinus invirtió sólo en la adquisición de equipo y capacitación del personal que trabaja directamente.

Además del factor humano (personal altamente calificado) y económico (inversión en capacitación en México y el extranjero, adecuación de instalaciones para las maternidades, etc), el factor ambiental, específicamente la calidad del agua en Delphinus Xcaret es uno de los componentes que han hecho tan exitoso nuestro programa de reproducción.



En la imagen se muestran las mallas protectoras que se colocan en las maternidades para preparar el alumbramiento. Dichas mallas se colocan con unos meses de anticipación al alumbramiento para favorecer la colonización de algas marinas, lo que funcionará como un “acolchonamiento” natural para evitar que la madre, pero especialmente la cría se lastime contra salientes y rocas que habitualmente se encuentran en los ambientes naturales delimitados. El desarrollo de esta técnica es parte del equipo científico y técnico de Delphinus.

De hecho, las cuatro instalaciones de Delphinus operan en áreas naturales delimitadas, por lo que el agua que reciben es 100% natural y sin tratamientos químicos o de otra naturaleza, con lo que se puede decir que se generan ecosistemas delimitados en los que de manera natural los delfines cohabitan con las especies de peces y crustáceos que comúnmente pueblan las aguas costeras del norte del Caribe Mexicano, lo que sin duda se traduce en mejor calidad de vida de los ejemplares a nuestro cargo.



Delphinus firmó en agosto de 2007 un amplio convenio de colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM.



En 2009 especialistas de la Facultad de Veterinaria y Zootecnia de la UNAM apoyaron al Instituto Via Delphi para la Investigación de los Mamíferos Acuáticos, A.C. en la preparación de modelos biológicos tridimensionales para su estudio y divulgación para la comunidad quintanarroense.

Sin embargo, en Delphinus debemos reconocer que es en el área medioambiental donde tenemos más oportunidades, sobre todo al nivel de la implementación y medición de acciones encaminadas a establecer *un performance* sostenido.



Los muelles de los delfinarios se ha abandonado el uso de maderas naturales tratadas para eliminar el uso de éstas y se ha sustituido por el de “tablados” de plástico hechos con materiales reciclados y acondicionados para soportar la intemperie, lo que promueve la producción de dichos materiales, facilita el mantenimiento además de que la vida útil de dichos materiales es mucho más extensa que los materiales tradicionalmente usados para estas construcciones.

Investigaciones destacadas.



Delphinus ha sido pionero en el uso de suplementos alimenticios como métodos de medicina preventiva en hembras gestantes y ha desarrollado estudios que han sido presentados en foros nacionales e internacionales de medicina veterinaria especializada en mamíferos acuáticos.

Uno de estos estudios es el referente al uso de probióticos en madres gestantes para el fortalecimiento del sistema inmune. A partir del año 2007, se comenzó la suplementación con probióticos (*Lactobacillus GG*) a todas las hembras gestantes, con el objetivo de incrementar la tasa de supervivencia de las crías. *Lactobacillus GG* (Culturelle®) es una cepa de *Lactobacillus rhamnosus*,

codificada según la American Type Cultural Collection como ATCC 53103. Fue aislada en los años 80 del intestino de una persona sana por los doctores Sherwood Gorbach y Barry Goldin. *Lactobacillus rhamnosus* es una cepa probiótica usada desde 1990 en productos lácteos fermentados en varios países o en forma liofilizada y congelada para efectos farmacéuticos.

Como probiótico, tiene la propiedad de inhibir el crecimiento de bacterias dañinas en el intestino, disminuye el pH intestinal favoreciendo el crecimiento de organismos beneficiosos, produce sustancias antimicrobianas como ácido láctico y otros ácidos de cadena corta, metabolitos como peróxido de hidrógeno, diacetilo y bacteriocinas. Estos compuestos reducen el número de células viables y afectan el metabolismo bacteriano o la producción de toxinas.

Entre las propiedades en las que se basa este estudio, se encuentra la de estimular la respuesta inmune. Evidencias recientes sugieren que estos microorganismos pueden alertar al sistema inmune y favorecer el rechazo de agentes infecciosos estimulando la producción de inmunoglobulina A (IgA), activando macrófagos (aumenta la actividad fagocítica) y leucocitos e incrementando interferón-gamma (IFN-gamma) y citocinas proinflamatorias. Se ha demostrado que las cepas de bacterias ácido lácticas capaces de sobrevivir en el tracto gastrointestinal, de adherirse a la mucosa y de persistir en el límite crítico son más efectivas estimulando la actividad fagocítica.

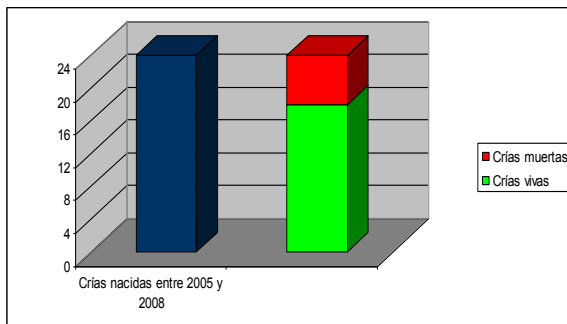
Se realizó un análisis retrospectivo para determinar la tasa de supervivencia de las crías y así definir si los probióticos tenían un efecto significativo. Se observaron los siguientes resultados

- 24 crías nacieron entre 2005 y 2008. (Gráfica 1)
- 6 crías murieron, todas de madres no suplementadas. (Gráfica 2)

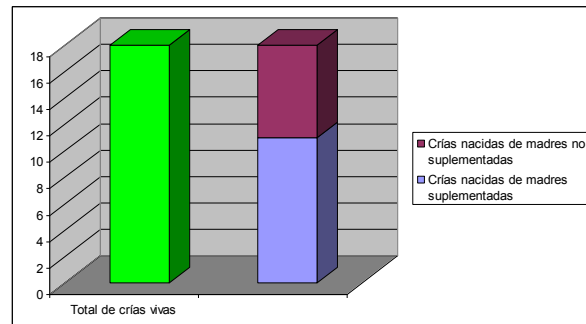
18 crías sobrevivieron, 11 nacidas de madres suplementadas y 7 de madres no suplementadas. (Gráfica 3)

- Como estas gráficas indican, las crías nacidas de madres suplementadas tienen una tasa de supervivencia mayor (87.5%) que las crías de madres no suplementadas (50%).

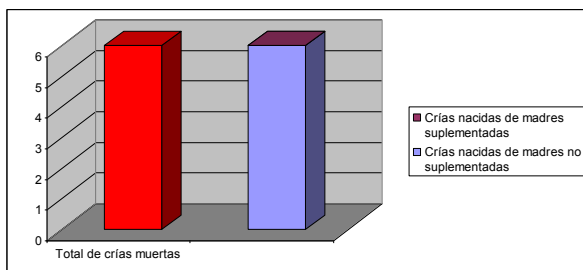
Este estudio sugiere fuertemente que la suplementación de hembras gestantes es un factor determinante cuando se trata del desarrollo de la cría y de su habilidad para sobrevivir. La suplementación con probióticos parece tener una influencia positiva en las crías, reflejándose en un mejor estado de salud, menos incidencia de enfermedades y una tasa de supervivencia mayor.



Gráfica 1



Gráfica 2



Gráfica 3

Vinculación con la academia.

Durante 2008 y 2009 6 alumnas de diferentes universidades realizaron sus servicios sociales y prepararon sus tesis de grado bajo la supervisión de los expertos de Delphinus:

- Julia Abarca Zama
- Natalia Deveaux Durán
- Claudia Guerrero Becerril
- Neida Nieto Vicenteño
- Adriana Salmerón Sárate
- Lilian Zendejas Díaz

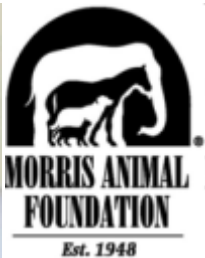
Se inscribieron y aceptaron tres trabajos para la conferencia de la International Association for Aquatic Animal Medicine de 2009:

-Use of Probiotics in Pregnant Females of *Tursiops truncatus* and the Effect on Calves Development.

-Use of Transfer Factor as Complement for Medical Treatments to Improve Immune Response in Dolphin Calves (*Tursiops truncatus*).

-Voriconazole-Clindamicine as First-line Treatment for Pulmonary Aspegilosis in *Tursiops truncatus*.

La pasante de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Claudia Guerrero, con el apoyo en institucional de Delphinus inscribió un trabajo que fue becado por parte de Morris Animal Foundation con el proyecto “Uso del Factor de Transferencia como Coadyuvante en Tratamientos Médicos en crías de Delfín Nariz de Botella (*Tursiops truncatus*) para mejorar la respuesta inmunológica”. Use of Transfer Factor as Complement in Medical Treatments to Improve Immune Response in Dolphin Calves (*Tursiops truncatus*)” seleccionado por el Veterinary Student Scholars Program de la Morris Animal Foundation (MAF) expuesto en poster en febrero 2010 en la Wildlife Meeting en San Francisco, CA



Modelos Biológicos Tridimensionales.

Delphinus, a través de su instituto de investigación y gracias al convenio de colaboración signado con la UNAM, recibió el apoyo de especialistas de la Facultad de Veterinaria de la máxima casa de estudios mexicana, para la preparación y armado de modelos biológicos tridimensionales: materiales únicos provenientes de ejemplares recuperados en varamientos o por decesos naturales de delfines que fueron parte de la población de Delphinus.

Gracias a este trabajo, se está armando una colección muy amplia y didáctica de dichos modelos para la divulgación con la población quintanarroense.



Eje 4. Vinculación con la Comunidad.

Las empresas modernas han comprendido la importancia de vincularse con la comunidad en la que operan, pues es del entramado social que la empresa recluta a los hombres y mujeres que colaborarán en ella y harán posibles las metas de la misma.

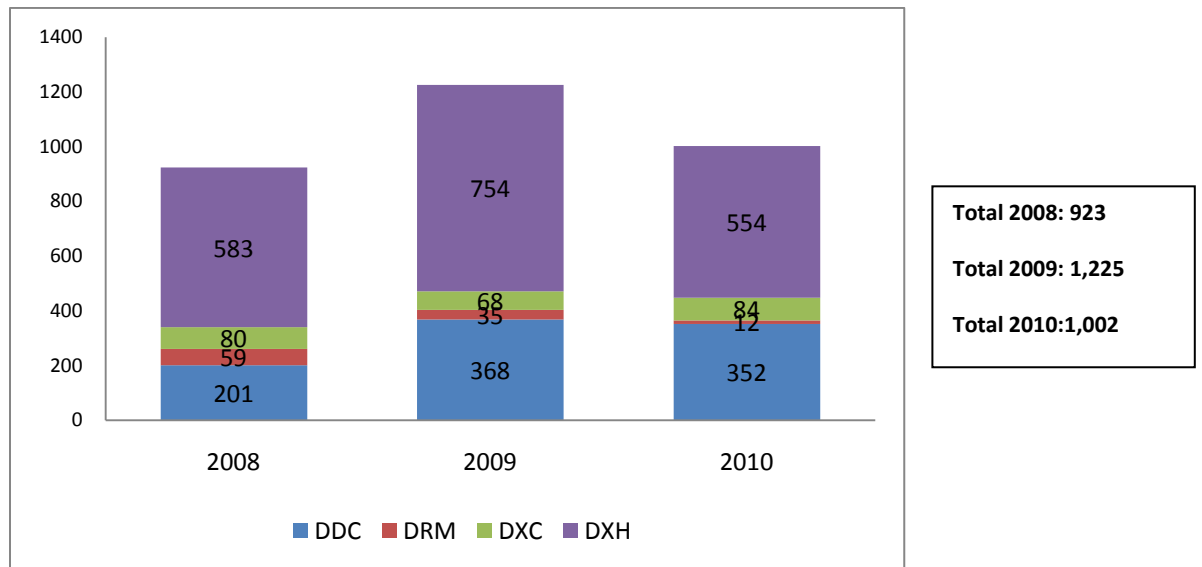
En Delphinus consideramos que la interacción con delfines no puede ser un servicio masivo, pues va en detrimento de la calidad de vida de los delfines. El precio final al público se determina con base en una larga lista de aspectos operativos que se deben cumplir para ofrecer bienestar y seguridad tanto para los delfines, visitantes, colaboradores, equipamiento para los cuidados veterinarios, además de las comisiones para la comercialización de los mismos y otras condiciones del mercado, son entre otras cosas las que establecen el precio al consumidor, lo que al final un gran sector de la población no puede acceder a este entretenimiento.

En este sentido, Delphinus desde sus inicios ha trabajado para vincularse con la comunidad del estado de Quintana Roo, y ha abierto las puertas de sus cuatro delfinarios a diversos sectores de la población, tanto de los centros urbanos, comunidades rurales, escuelas o instituciones que atienden población vulnerable ya sea por su situación socioeconómica -niños o personas de la tercera edad- o de estado físico. Estos apoyos se canalizan primordialmente a través de organizaciones de la sociedad civil y dependencias gubernamentales que atienden a este tipo de población o que gestionan este tipo de apoyos.

Las visitas gratuitas que Delphinus otorga dan también cumplimiento a una obligación indicada en la Norma Oficial Mexicana *NOM 135-SEMARNAT-2004 Para la regulación de la captura para investigación, transporte, exhibición, manejo y manutención de mamíferos en cautiverio (Transitorio Quinto)*, que establece la inclusión de proyectos de naturaleza educativa como parte de su función social.



Delphinus abre sus puertas para atender gratuitamente niños atendidos por diversas instituciones locales o nacionales para regalarles la experiencia de nadar con delfines.



Delphinus anualmente otorga nacidos con delfines de manera gratuita para personas atendidas por diversas instituciones sin fines lucrativos, visitas escolares, como apoyos para la recaudación de fondos para eventos específicos o como premios de concursos o convocatorias escolares o artísticos de la comunidad. Las cortesías se otorgan durante los meses de temporada baja.

Una cría nacida en diciembre...

El 4 de diciembre nació una cría, la última de la temporada, hija de Chiquilá y Huinik. El alumbramiento fue captado por un camarógrafo submarino de Delphinus, luego de 30 días de entrenamiento previo de desensibilización de la delfina a un buzo con equipo de grabación. El material ofrecía una calidad y perspectiva pocas veces lograda de un momento tan emotivo como el nacimiento de una cría de delfín.

Luego de la selección de escenas, Delphinus pactó con TV Azteca la difusión de las mismas, lo que sucedió el 17 de diciembre Hechos en horario estelar. La respuesta de los televidentes fue tan notoria que la cadena de televisión programó nuevamente las escenas y amplió el reportaje. Entonces Delphinus lanzó un concurso nacional para invitar al público a votar por el nombre de la cría de Chiquilá. La ganadora, Norma Elizabeth Orta (con playera de Delphinus) del DF, recibió la oportunidad de atender personalmente la ceremonia donde se daría nombre a la cría, junto al popular cantante y actor Yahir.



Ese 23 de marzo de 2009, el adjudicador de Guinness World Records, Carlos Martínez, luego de un proceso de verificación documental, de recibir confirmación por parte de asociaciones de otros países y de constatar físicamente la existencia y bienestar de las once crías de delfín *Tursiops truncatus* nacidas a lo largo de 2008, confirmó y otorgó a Delphinus Xcaret el récord por ser la instalación con el mayor número de crías nacidas a lo largo de un año.



Delfines en el Metro.

Con el objetivo de socializar el trabajo y experiencia de Delphinus se buscó una alianza con el Sistema de Transporte Colectivo Metro para la exposición “Delfines en el Metro”. El STC y el Gobierno del Distrito Federal generosamente otorgaron 70 metros cuadrados para la exposición - el doble de lo que regularmente facilitan para muestras similares- en uno de los puntos de mayor afluencia de todo el Sistema Metro: la estación Pino Suárez, en la que diariamente circulan cerca de 150 mil personas. La primera exposición se presentó a lo largo de mayo y hasta el 10 de junio de 2009.

Delfines en el Metro obtuvo tan buenos comentarios de parte de los usuarios que el STC Metro invitó nuevamente a la exposición para presentarse en los mismos espacios durante octubre de 2009, ya que durante ese mes el Metro celebra el “mes de la ciencia”. Durante la segunda presentación, la Facultad de Veterinaria de la UNAM facilitó el esqueleto completo de un delfín, así como un par de órganos preservados, lo que elevó el interés y curiosidad de los cientos de miles de metronautas que tuvieron acceso a la exposición.

La International Association of Amusement Parks and Attractions, una organización que aglutina a los parques y zoológicos de todo el mundo conoció este esfuerzo de divulgación científica y le otorgó el premio “Brass Ring Award” como mejor programa de Relaciones Públicas en la categoría de instalaciones que reciben entre 200 mil y 500 mil visitantes anuales.

Se estima que al final de los dos periodos de exposición, Delfines en el Metro, fue visto por cerca de 10 millones de usuarios de este sistema de transporte.



Una niña es sorprendida por los Delfines en el Metro, durante su primera presentación en mayo de 2009.



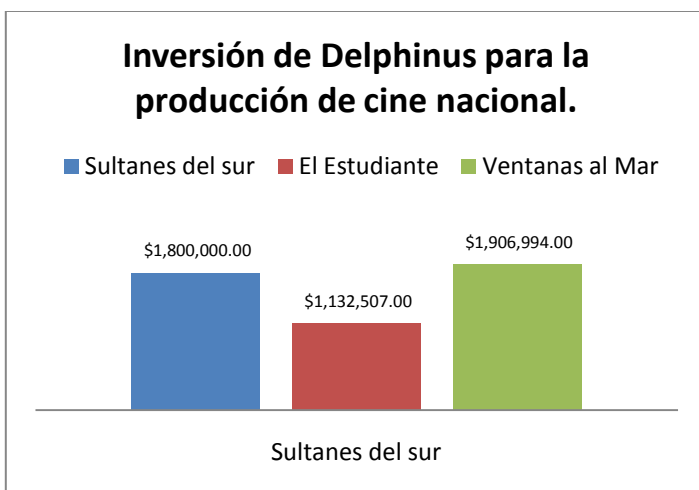
Divulgar y democratizar el conocimiento en los mamíferos marinos fue lo que inspiró a Delphinus a presentar su exposición en un museo “fuera” de un museo, siendo el Metro el “museo” más grande y visitado del mundo.



En diciembre de 2009, Delphinus invitó a su manera a los mexicanos a donar a favor del Teletón, en especial a los quintanarroenses, quienes son beneficiarios directos de la instalación de un Centro de Rehabilitación Teletón en Cancún.

Fomento a la cultura cinematográfica.

El cine es una arte-industria que refleja los valores y circunstancia de una sociedad específica. Cuando las obras cinematográficas son consideradas buenas o del gusto del público, trascienden fronteras, pero sobre todo el tiempo. Delphinus, consciente de la importancia cultural que el cine tiene, tanto como industria y como arena de expresión artística, ha apoyado financieramente la producción de tres proyectos: Sultanes del Sur (Alejandro Lozano, 2007), El Estudiante (Roberto Giraut, 2009) y Ventanas al Mar (Jesús Mario Lozano, en postproducción).



Adicionalmente, Delphinus patrocinó al Festival Internacional de Cine de Cancún y la Riviera Maya en sus tres primeras ediciones (2007, 2008 y 2009). Con éste se pretendía generar un evento cultural anual que atrajera turistas y celebridades y que ofreciera a la población local un foro para

la apreciación del séptimo arte y tener roce con actores, productores y demás miembros de la industria turística; sin embargo el evento tuvo que ser cancelado para 2010 debido a su falta permanente de recursos económicos y operativos.



Natalia Córdova, actriz protagonista de Ventanas al Mar, Danny Glover, actor homenajeado durante el Festival Internacional de Cine de Cancún y la Riviera Maya 2009, Ana Claudia Talancón, conductora del evento.

Este apoyo se otorga a través del estímulo a la inversión en la producción cinematográfica nacional previsto en el artículo 226 de la Ley al Impuesto sobre la Renta, la cual desde nuestra perspectiva ha sido un gran acierto para reactivar la producción de cine nacional, que promediaba 25 cintas al año a 72 en 2007. Miembros de la industria cinematográfica estiman que cada producción es una fuente de trabajo para alrededor de 300 personas, por lo que puede representar 6 mil puestos de trabajo al año.



Jorge Lavat, protagonista de El Estudiante, junto a Cristina Obregón y Pablo Cruz, actores de reparto junto a Roberto Girault, director de la cinta durante la alfombra roja de la *premiere* para Cancún.

Reconocimientos y logros.

- 2004 al 2009. Recibe el distintivo como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.
- 2005. Certificado con el Modelo de Equidad de Género:2003, MEG:2003.
- 2005, 2006, 2007 y 2009 Listado entre las Mejores Empresas para Trabajar en México.
- 2005. Firmante del Pacto Mundial en México, iniciativa promovida por el Secretariado General de las Naciones Unidas.
- 2006. Ganador de Mención Honorífica a Via Delphi/ Delphinus en los Premios Estatales de Ciencia y Tecnología y Reconocimiento a la Innovación otorgado por el Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología.
- 2007. Recertificación con el Modelo de Equidad de Género:2003.
- 2007. Firma de convenio de colaboración entre la Universidad Nacional Autónoma de México y el Instituto Via Delphi para la Investigación de los Mamíferos Acuáticos, A.C.
- 2009. Recertificación con el Modelo de Equidad de Género:2003.
- 2009. Establecimiento del Récord Mundial Guinness por la mayor cantidad de delfines nacidos (11 ejemplares) en una sola locación (Delphinus Xcaret, Riviera Maya, México) en un solo año (2008).
- 2009. Primer lugar en premios Brass Ring Award, por el programa “Delfines en el Metro” otorgado por la IAAPA (International Association of Amusement Parks and Attractions) en la categoría de instalaciones que reciben entre 200 y 250 mil nadadores al año.

Cartas Testimoniales.



ESTE AÑO (2010) SERÍA EL NO. 15 ININTERRUMPIDOS DE LLEVAR A 30 NIÑOS Y ADOLESCENTES CON ENFERMEDADES CRONICO-DEGENERATIVAS.

ES UNA GRAN META QUE SE HA LOGRADO AÑO CON AÑO, EN QUE LOS NIÑOS NOS HAN DEJADO Y LES HAN DEJADO UNA HUELLA DIFÍCIL DE BORRAR.

SIEMPRE HEMOS CONTADO CON EL APOYO DE DELPHINUS QUE ATRAVÉS DE SUS DIFERENTES DIRECTIVOS HAN HECHO QUE LOS NIÑOS VIVAN INTENSAMENTE EL MOMENTO Y NO SOLO QUEDA AHÍ SINO QUE LO TRASLADAN EN SUS TIEMPOS MÁS DIFÍCILES EN EL HOSPITAL Y ALGUNOS DE ELLOS EN SUS ÚLTIMOS MINUTOS.

EN EL PRIMER AÑO EL ENTRENADOR LES COMENTO A LOS NIÑOS QUE EL DELFIN ES MÁGICO Y QUE A VECES CONCEDÍA LO QUE SE LE PEDÍA, DICIENDO ESTO LES PIDIO A LOS NIÑOS QUE PASARAN A TOCAR AL DELFIN Y HABLARAN CON EL DE SU PETICIÓN. DARIO, UN NIÑO DE 9 AÑOS CON RABDOMIOSARCOMA (CÁNCER EN LOS HUESOS), CON MUCHA PASIÓN LE PIDIO AL DELFIN QUE LO ALIVIARA, QUE NO QUERÍA MORIR. YO ESTABA GRABANDO DESDE LA PLATAFORMA Y LA VERDAD ME QUEDÉ ATONITA EN SOLLOZOS, EL ENTRENADOR NUNCA PENSÓ QUE DARIO IBA A REACCIONAR ASÍ, SE QUEDÓ SIN PALABRAS Y CON LOS OJOS LLENOS DE LÁGRIMAS HUBO UN GRAN SILENCIO.

CADA AÑO TENEMOS ALGO ESPECIAL QUE CONTAR, PERO SON LAS HISTORIAS DE 420 NIÑOS QUE HAN PASADO POR ESA VIVENCIA, LO CUAL SERÍA IMPOSIBLE.

PODREMOS TENER LA CABEZA LLENA DE IDEAS Y DATOS PERO LO QUE REALMENTE PERDURA EN NOSOTROS ES LO QUE HEMOS VIVIDO, POR ESO PIENSO QUE EL LOGRO MÁS VALIOSO DESPUÉS DE 15 AÑOS SE TRADUCE EN INCONTABLES EXPERIENCIAS Y CONTADAS VIDAS QUE INFLUYEN, QUE TRANSFORMAN Y QUE LOGRAN CAMBIOS TRASCENDENTES.

UN GRAN ABRAZO.

CARMEN LUCIA GARCIA IÑIGUEZ
HOSPITAL GENERAL DE OCCIDENTE
ZAPOPAN, JALISCO
OFICINA: 01(33) 3111 0221

Sobre la realización de este Balance Social.

- Rodrigo Constandse Córdova, dirección general.
- Alfonso Fernández Gallaga, dirección comercial.
- Miguel Ángel Canseco González, gerencia de comunicación corporativa / editor
- Diseño Gráfico: a.n.d.e.n

Contacto:

Delphinus.

Av. Nader No. 28, SM 2, Edif. Popolná Cancún, Quintana Roo, 77500.

52 998 8981900 ext 101

mcanseco@delphinus.com.mx

www.delphinus.com.mx

www.delphinusworld.com