

Swim with
Delphinus



Cancún, Quintana Roo, julio de 2014

Carta de Apoyo Continuo al Pacto Mundial



**Carta del Director General.
Apoyo Continuo al Pacto Mundial.**

Sirva la presente para expresar nuestro apoyo continuo con el Pacto Mundial y los 10 principios que guían la responsabilidad social de las empresas a nivel global. Así lo ha hecho Delphinus desde 2005, reafirmando nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Conservación del Ambiente y Lucha contra la Corrupción de este documento.

De igual manera presentamos a la organización nuestro informe de Comunicación sobre el Progreso, COP, por sus siglas en inglés. Donde esperamos mostrar la dimensión de nuestro trabajo, reportando los avances en nuestro Plan de Educación Ambiental con el que buscamos incidir en 3 públicos de interés de suma importancia para nosotros: la comunidad en la que operamos, los colaboradores que con su trabajo construyen nuestra organización y nuestros visitantes.

A través de nuestro Plan de Educación Ambiental hemos reorganizado nuestros esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial con el objetivo de hacer más congruente nuestro accionar. En cuanto a las Visitas Didácticas que hacen gratuitamente los alumnos de Quintana Roo a nuestros delfinarios y que nuestro personal de educación ambiental hace a sus aulas, podemos reportar que fueron 1,900 personas atendidas. Lo importante es que gracias a encuestas y otros elementos de generación de información, hoy podemos medir la adquisición de conocimiento sobre los mamíferos marinos como especie bandera y que nos facilitan transmitir los problemas y posibles soluciones a problemas globales como la sobrepesca, la contaminación por residuos sólidos, la invasión de especies exóticas y el cambio climático.

También comenzamos un nuevo sistema de gestión de calidad que denominamos SI MEJOR, resultado de éste esfuerzo el personal duplicó la cantidad de horas de capacitación, al pasar de 7,223 a 16,374, para incrementar las competencias para ofrecer un mejor servicio a los clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad.

Delphinus sigue comprometido en promover la conciencia y admiración por los océanos y la generación de riqueza a través de una administración eficiente, respetuosa del ambiente, de los derechos laborales y humanos, así como de un combate a la corrupción.

Sinceramente,

Lic. Rodrigo Constandse Córdova
Director General
Delphinus
25 de julio de 2014



Sobre el presente documento.

Delphinus, como empresa participante del Pacto Mundial informa a través de este documento de su Comunicación Sobre el Progreso, COP, por sus siglas en inglés.

Este reporte da cuenta de los avances hasta el 31 de diciembre de 2013.



NUESTRA MISIÓN:

“Dar a nuestros visitantes momentos de intensa felicidad y promover el cuidado del ambiente, a través del maravilloso contacto con nuestros delfines.”

NUESTRA VISIÓN:

“Ser una empresa creadora y operadora de experiencias, donde el ser humano conviva en equilibrio con la naturaleza.”

NUESTROS VALORES son:

- La Honestidad.
- La Responsabilidad.
- El Respeto.
- La Lealtad y
- La Congruencia.



Perfil Delphinus.

Delphinus, la cadena de delfinarios líder en el Caribe Mexicano.

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

Delphinus tiene 4 delfinarios en los escenarios más bellos y espectaculares de la costa norte de Quintana Roo, por lo que el común denominador de esas áreas son el agua natural de mar en la que viven los delfines y donde prospera la vida marina: algas, peces y crustáceos, además de que no se requieren de tratamientos químicos para su manutención.



24 delfines.



17 delfines

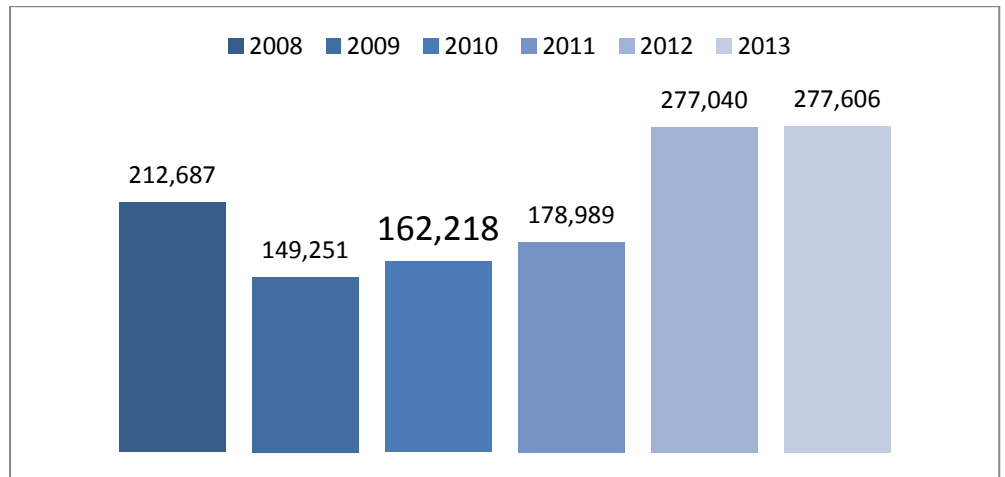


20 delfines

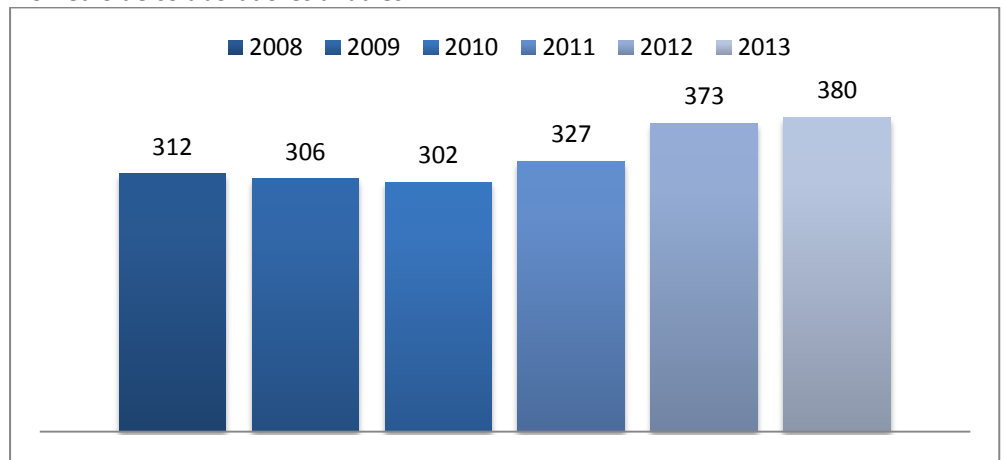


7 delfines.

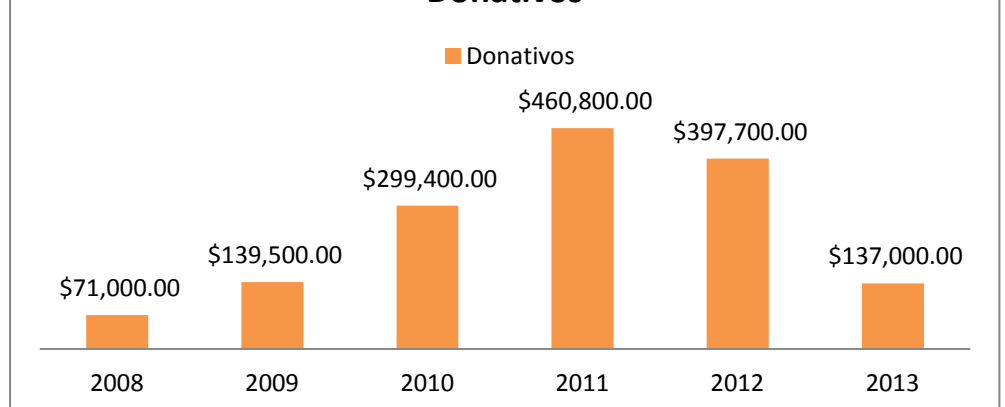
Visitantes anuales.



Promedio de colaboradores anuales.

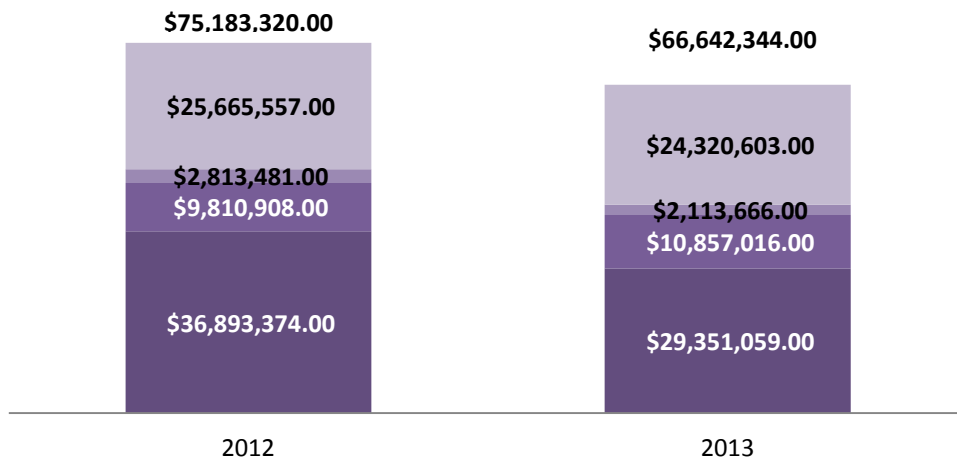


Donativos



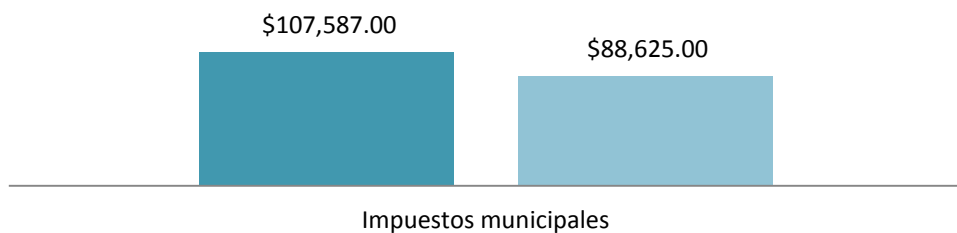
Impuestos Federales pagados por Grupo Via Delphi

■ ISR ■ ISR retenido por salarios ■ ISR rendimientos ■ IVA



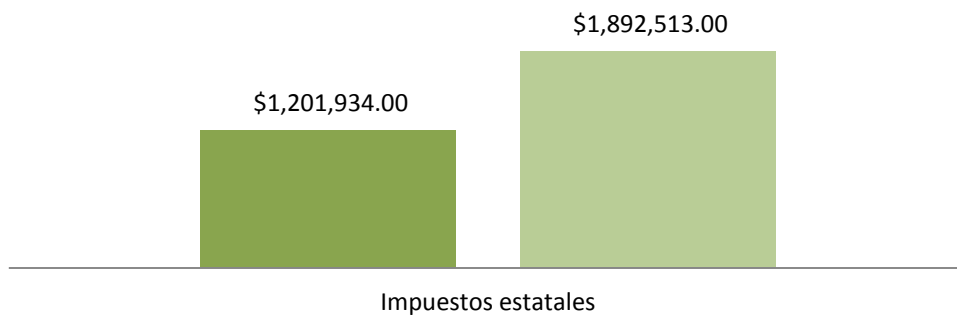
Impuestos municipales pagados por Grupo Via Delphi

■ 2012 ■ 2013



Impuestos estatales pagados por Grupo Via Delphi

■ 2012 ■ 2013



Reconocimientos y logros durante 2013



2013. Se revisó y presentó la nueva Misión, Visión y Valores de Delphinus. En ellos se institucionaliza el cuidado del ambiente como un elemento básico en el modelo de negocio de la empresa.

- **2013.** La Alianza de Parques y Acuarios de Mamíferos Marinos, AMMPA, por sus siglas en inglés (Alliance of Marine Mammal Parks and Aquariums) y la Asociación Internacional de Entrenadores de Animales Marinos, IMATA, por sus siglas en inglés (International Marine Animal Trainers' Association), reconocieron a cada uno de los cuatro delfinarios de Delphinus (Xel-Há, Xcaret, Riviera Maya y Dreams Cancún) por cumplir los estándares que cada organización estableció en su respectiva área de acción.
- **2013.** Delphinus es patrocinador fundador del Festival de los Océanos del Caribe Mexicano con el propósito de promover en la comunidad de Quintana Roo y sus visitantes la apreciación por los mares y océanos. Tiene lugar alrededor del Día Mundial de los Océanos.
- **2013.** Delphinus recibió del gobierno estatal la Distinción Quintana Roo a la Trayectoria Ecológica en la categoría "Empresas Sustentables" por sus continuos esfuerzos a lo largo del tiempo en materia de educación ambiental y conservación del ambiente.
- **2013.** Las secretarías federales del Trabajo y Previsión Social y de Educación Pública otorgaron a Delphinus el segundo lugar de la Quinta Edición del Premio a la Vinculación Educación Empresa en la categoría "Formación y Empleo en el Nivel Superior" por el proyecto "Convenio de Colaboración con la UNAM/ Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia", destacándose entre 333 casos de 31 estados de la República.
- **2013.** Delphinus participa en proyecto Internacional que investiga posibles beneficios de Terapias Asistidas con Delfines. En conjunción con el diplomado en Terapia Asistida con Animales de la Universidad de Barcelona y el DIF Solidaridad atendieron a 12 niños con Síndrome de Down (SD), Trastorno del Espectro Autista (TEA) y Parálisis Cerebral Infantil (PCI). Cada beneficiario fue valorado previamente y se establecieron metas específicas a lograr durante la terapia, para después analizar los resultados y reportar con el objetivo de publicar a nivel científico.

Cuidado del Ambiente

El tema ambiental es muy importante para Delphinus, a tal grado que éste se ha integrado a la Misión, lo que sirve como base e inspiración para los esfuerzos que hacemos para provocar un cambio interno y en la comunidad en la que operamos.



En las limpiezas de playa organizadas por Delphinus, los colaboradores y sus familias son los primeros convocados a participar.

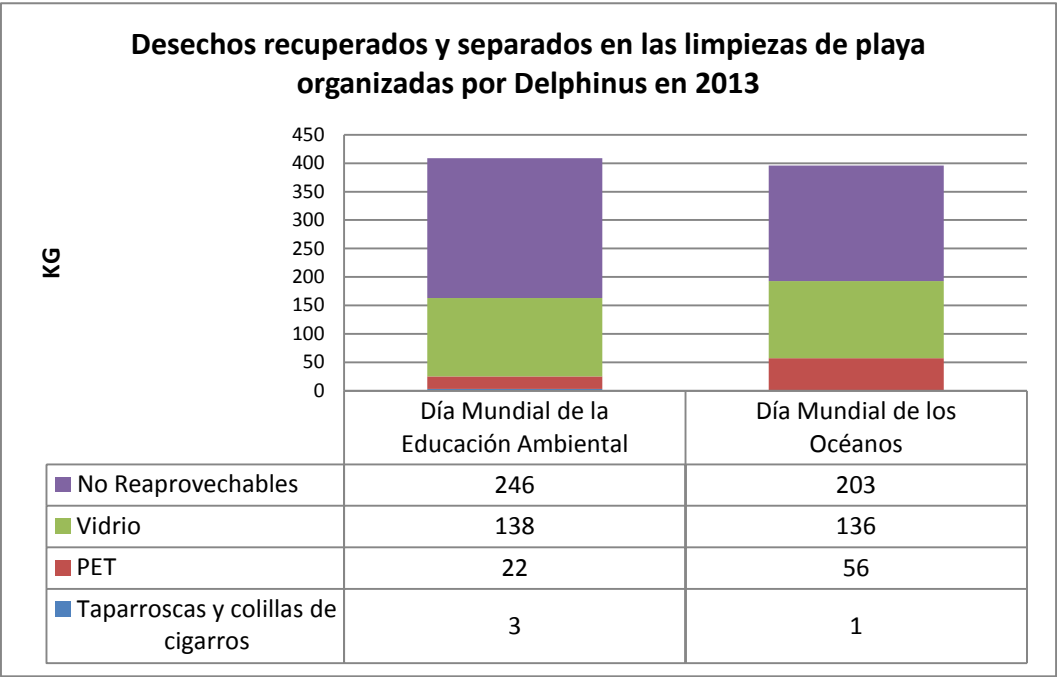
Delphinus, como parte de su programa de RSE y en cumplimiento a su Plan de Educación Ambiental organizó 2 limpiezas de playa en 2013 (26 de enero en conmemoración al Día Mundial de la Educación Ambiental y el 8 de junio, en conmemoración del Día Mundial de los Océanos) bajo el título “Quiero mi Playa Limpia” y se sumó a una tercera limpieza de playas en el Día Mundial de la Limpieza de Costas Playas que organiza localmente la representación local de Ocean Conservancy.



Colaboradores de Delphinus antes de iniciar su participación en el Día Mundial de la Limpieza de Playas en septiembre de 2013.

Delphinus participa y se apoya para estos esfuerzos en la Red de Educadores Ambientales del Municipio de Benito Juárez, Q Roo, colectivo que coordina esfuerzos de instituciones gubernamentales, asociaciones sin fines lucrativos y empresas.

En total se recuperaron 804 kilogramos de desechos en las 2 limpiezas de playas organizadas directamente por Delphinus en 2013.



Festival de los Océanos 2013

Delphinus promovió la organización del Festival de los Océanos del Caribe Mexicano para desarrollar, a través de actividades artísticas, gastronómicas, recreativas y ecológicas con el objetivo de reencontrarnos con el océano: reflexionar sobre la importancia de los océanos como proveedores de la mitad del oxígeno del planeta, reguladores de la temperatura, fuente de alimentos y medicinas, entre muchos otros servicios ambientales que proveen a la humanidad. y de servicio hacia el mar, a reencontrarnos con el océano.



En la parte gastronómica, se realizaron dos eventos: el Concurso Gastronómico Intercolegial “Por los Océanos” donde compitieron cinco instituciones académicas: Universidad del Caribe, Culinary, Universidad del Valle de Grijalba, la Universidad Tecnológica de Cancún y Universidad del Sur donde el Pez León fue el tema central de los platillos. El segundo evento fue la Muestra Gastronómica en la que las universidades participantes en el Intercolegial y chefs de reconocido prestigio promovieron entre actores claves de la industria turística el consumo del pez león como la forma en la que la comunidad de Quintana Roo y la industria turística pueden sumarse para erradicar a esta especie invasora del Caribe Mexicano. Al final de la velada se anunciaron a los ganadores del Intercolegial Gastronómico por los Océanos. El primer lugar fue para Culinary, el segundo lugar fue la Universidad Valle del Grijalba, mientras que el tercer lugar fue para la Universidad Tecnológica de Cancún.



En la parte artística, El Festival de los Océanos del Caribe Mexicano incluyó el concurso de dibujo infantil “Los Océanos y yo” del que resultaron ganadores Michelle Ramírez Martínez en la categoría de 1° a 3° de primaria, Federica Sánchez y Carrillo en la categoría de 4° a 6° de primaria y Andrea Gutiérrez Torres, ganadora de la categoría de secundaria.



El Festival finalizó con una limpieza de playas en Isla Blanca, municipio de Isla Mujeres, donde 170 voluntarios levantaron 409 kilogramos de desechos comprendidos en 3 kilos de taparrosas y colillas de cigarros, 22 kgs de PET, 138 kgs de vidrio y 246 kgs de desechos no re-aprovechables o basura.



Ecotécnicas.

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.

En el diseño de los delfinarios, el paisajismo incluye la siembra exclusiva de especies vegetales de la región con lo que se favorece su propagación y se evita la introducción de especies exóticas que pueden romper el balance del ecosistema local en el que se opera.

Plan de Educación Ambiental Delphinus, PEAD.

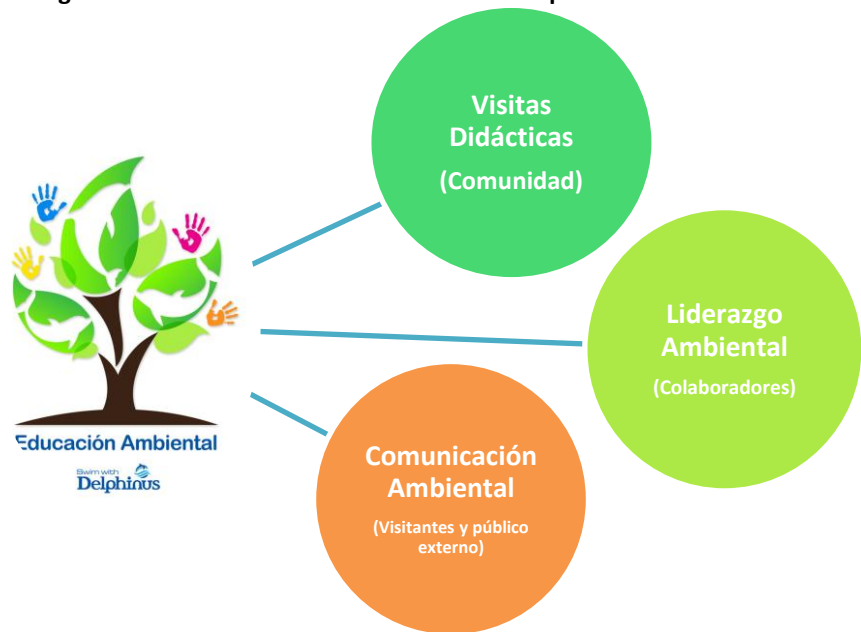
Como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, desarrollamos el Plan de Educación Ambiental, mismo que alcanza a cada una de las 4 áreas de la RSE:



Contenido Temático del Plan de Educación Ambiental Delphinus..



Programas del Plan de Educación Ambiental Delphinus

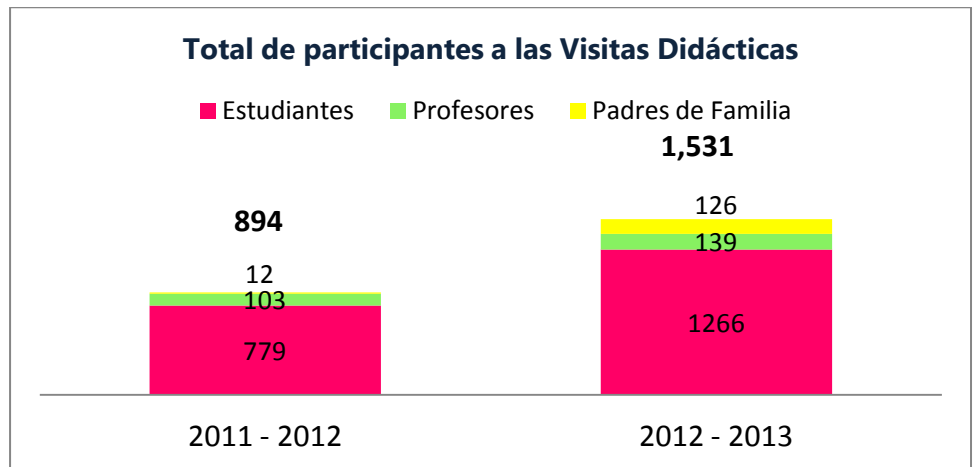


A través del Plan de Educación Ambiental Delphinus se ordenaron los objetivos y actividades para trabajar de manera integral y sistemática en esta material. El Plan de Educación Ambiental se divide en 3 partes:

- a) **Programa de Visitas Didácticas Delphinus**, Es un proyecto de formación ambiental dirigido a grupos escolares de nivel básico de escuelas públicas y privadas de la Zona Centro y Norte de Quintana Roo, atendiendo principalmente a los municipios Benito Juárez, Solidaridad y Tulum, donde el 95% de la población entre 6 y 14 años asiste a la escuela (INEGI, 2010). El programa consiste de sesiones informativas en las escuelas, visitas didácticas a los delfinarios, interacción con los delfines, estrategias de seguimiento y vinculación con la comunidad.

El programa da continuidad y formaliza algunas de las actividades educativas que se realizaban en Delphinus desde finales de los 90. El diseño de las actividades del programa, material didáctico y los contenidos está basado en un diagnóstico participativo, en que se aplicaron encuestas en escuelas primarias y secundarias públicas y privadas de los municipios antes mencionados.

Con este programa se busca fomentar el conocimiento, la reflexión y el compromiso. Se promueve la reflexión al presentar la problemática ambiental que enfrentan los ecosistemas marinos en la actualidad a nivel local y global, haciendo énfasis sobre la fragilidad de los ecosistemas marinos, la importancia que tienen para las actividades humanas así como los servicios ambientales que brindan. El compromiso se logra a través de la participación de los estudiantes en acciones realizables para cuidar el ambiente, que ellos mismos proponen. Además el compromiso trasciende, al seguimiento del Programa mediante proyectos escolares o comunitarios.

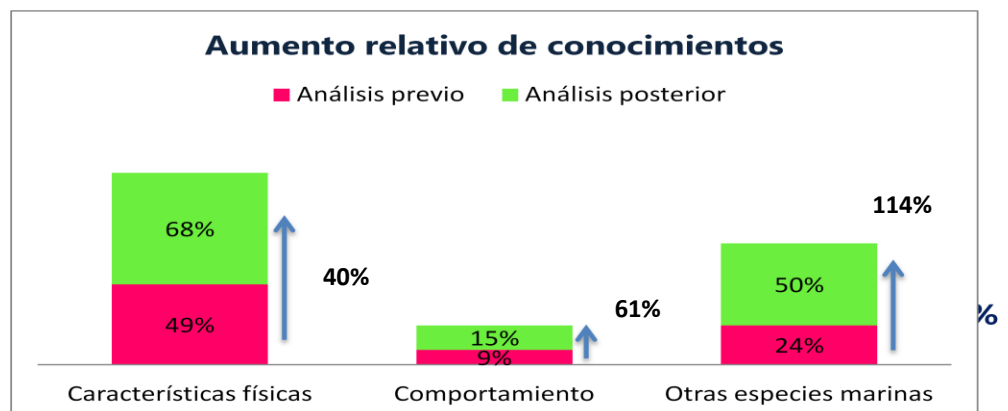


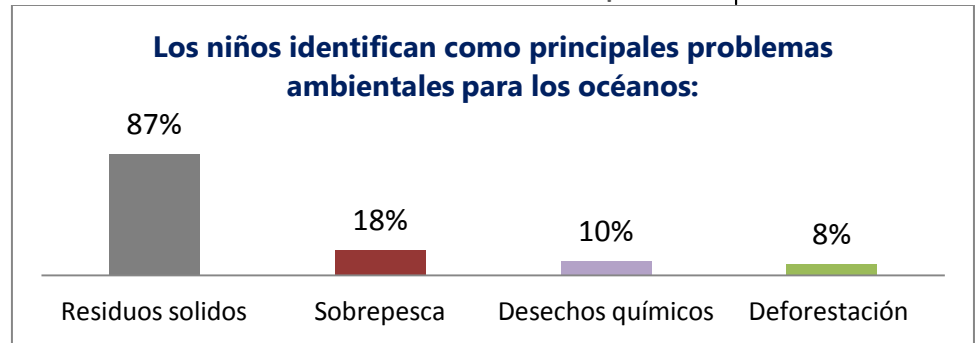
Análisis de Productos Primaria

Uno de los compromisos de Delphinus es medir el impacto de los recursos que se invierten en los esfuerzos de RSE, por lo que desde la implementación del PEAD se diseñaron los mecanismos para medir la adquisición de conocimiento de los participantes, así como el cambio de actitudes a favor de la conservación de los océanos, así como de la pertinencia de estas actividades por parte del personal docente.

Producto:	Dibujos
Herramienta:	Dibujo pautado
Técnica de análisis:	Análisis de contenidos
Total productos:	943 pares
Muestra (n):	305 pares, que representa un nivel de confianza del 95% y 5% de error (32%)
Selección:	Aleatoria
Grupo:	Niños de primaria

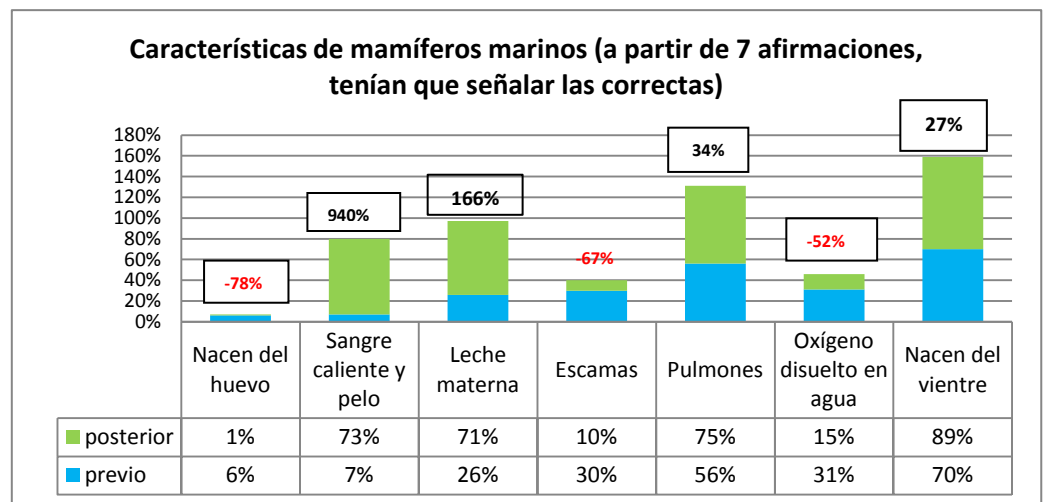
Comparando los resultados con la evaluación diagnóstica inicial se identificaron los siguientes incrementos en los porcentajes totales. Las categorías se establecieron con base en los contenidos de los dibujos.



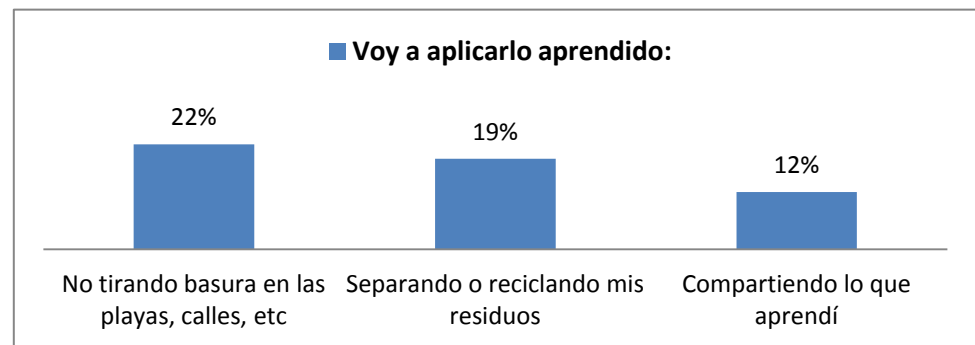


El 75% de los compromisos está enmarcado en un ambiente costero, el resto se enmarca en áreas verdes, como parques o jardines y unos pocos dibujos sin contexto. El 35% plantea en sus compromisos no sólo recoger basura sino también separarla.

ANÁLISIS DE PRODUCTOS SECUNDARIA.



En esta gráfica se puede apreciar la adquisición de conocimiento basados en una evaluación comparativa entre aseveraciones previas a la experiencia con los delfines y posterior a esta. Se observa que disminuyó en 78% la afirmación de que los delfines nacen de huevo, 67% de que tienen escamas como los peces y en -52% la creencia de que respiran oxígeno. Por otra parte aumento en 940% el conocimiento de que son animales de sangre caliente, en 166% que se alimentan de leche materna, 34% de que tienen pulmones y respiran aire y 27% de que nacen del vientre de sus madres.



En esta gráfica se puede observar las menciones más frecuentes sobre el compromiso para conservar el ambiente que asume cada uno de los participantes.

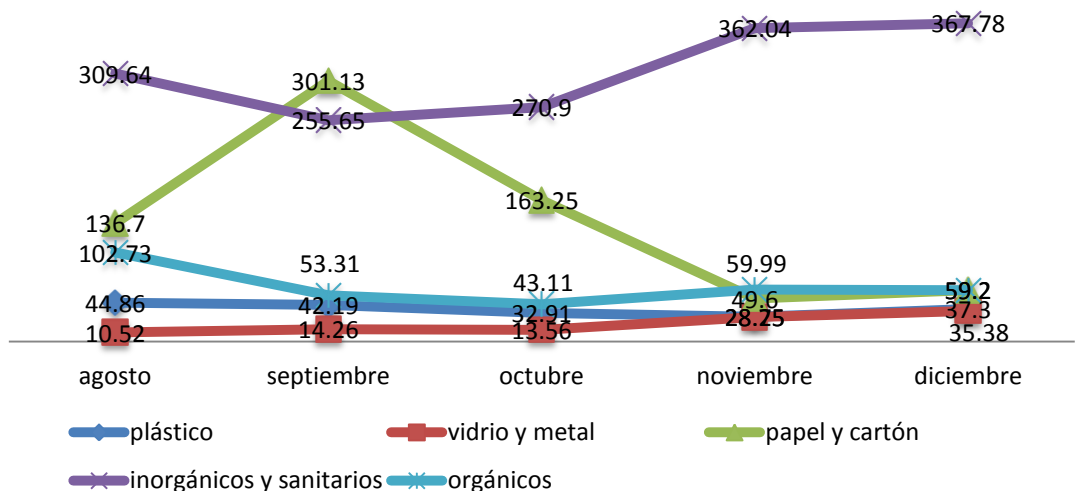


- b) **Programa de Liderazgo Ambiental**, dirigido a los colaboradores de Delphius con la intención de capacitar a cada persona como líderes que transforman ambientalmente su área de trabajo, su familia y su comunidad. Surge del diagnóstico participativo aplicado en el interior de la empresa, donde se detecta la necesidad e interés de los colaboradores para hacer congruente la operación sustentable de la empresa.

Se basa en un formato de talleres teórico/prácticos de capacitación ambiental impartidos por un especialista en temas ambientales. Al igual que en el Programa de Visitas Didácticas, los contenidos están diseñados para el conocimiento y la reflexión, promoviendo el compromiso individual.

Como parte de los diagnósticos aplicados, se identificó también la necesidad de implementar iniciativas de manejo de residuos, ahorro y cuidado de recursos naturales. De igual forma se publica una agenda anual de eventos y actividades ambientales en las que los colaboradores participan con su familia. Se propone incluso un esquema de logros internos vinculados con bonos o reconocimientos, tanto a nivel operativo como directivo.

Cifras totales desechos separados (kg)



- c) **Programa de Comunicación Ambiental**, destinado informar a los visitantes de los delfinarios y los cibernautas sobre los retos ambientales de los océanos, se hace a través de la implementación de módulos de información al alcance del visitante, así como mensajes establecidos al final del nado con delfines y una plataforma en línea o micrositio.



Una familia consulta la información museográfica sobre los delfines ubicada en puntos de alto flujo de personas en los delfinarios.



Un entrenador explica a los visitantes los mensajes clave que Delphinus ha desarrollado para generar conciencia para la conservación de los océanos.

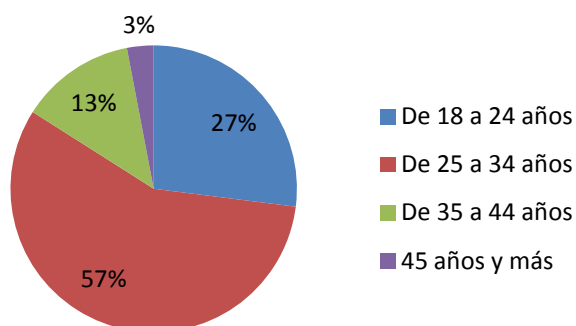
Calidad de Vida en la Empresa.

Delphinus sabe que gracias al talento, aptitud y empeño de sus colaboradores es que las ideas y metas planteadas por el Consejo de Administración y el Comité Directivo se cumplen los objetivos planteados en la Misión, Visión y Valores para satisfacer las expectativas de los miles de visitantes que nadan con delfines en alguna de nuestras instalaciones.

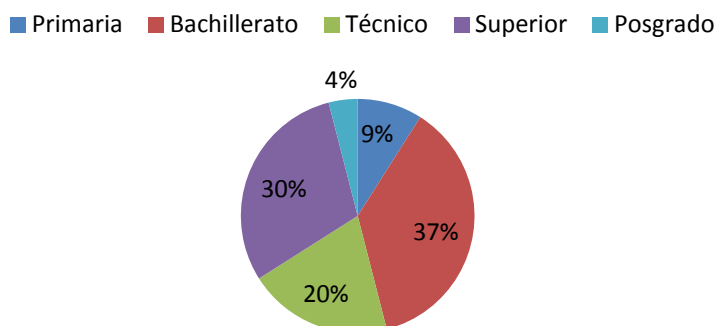


En Delphinus, no hay “empleados” (sugiere a algo o alguien que se usa), sino colaboradores, ya que implica una relación más horizontal, recíproca, de respeto e interconexión. Otra diferencia conceptual en la relación laboral en Delphinus es que el área encargada de la gestión del talento humano se denomina “Desarrollo Humano” y no “Recursos Humanos”, lo que implica una complementación entre la persona y la organización, que difiere de las áreas de “recursos humanos” lo que significa a las personas como un elemento del que se dispone para la obtención de un fin o tarea específica.

Edad



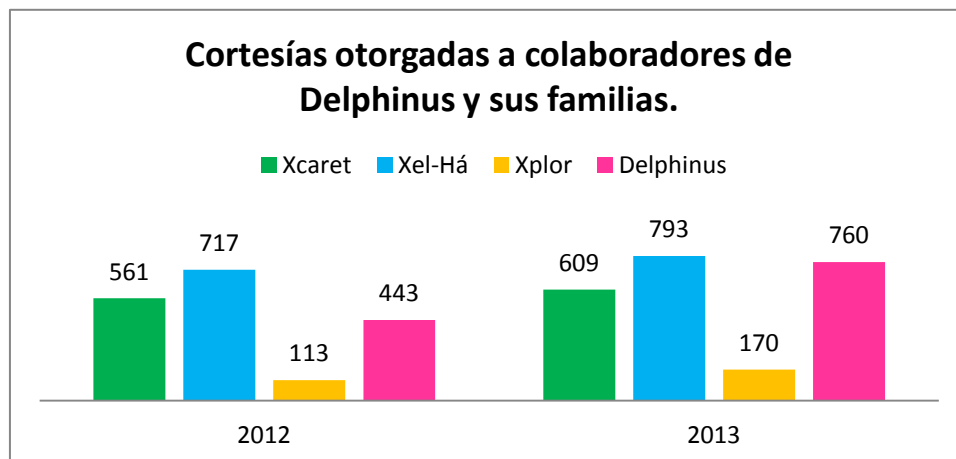
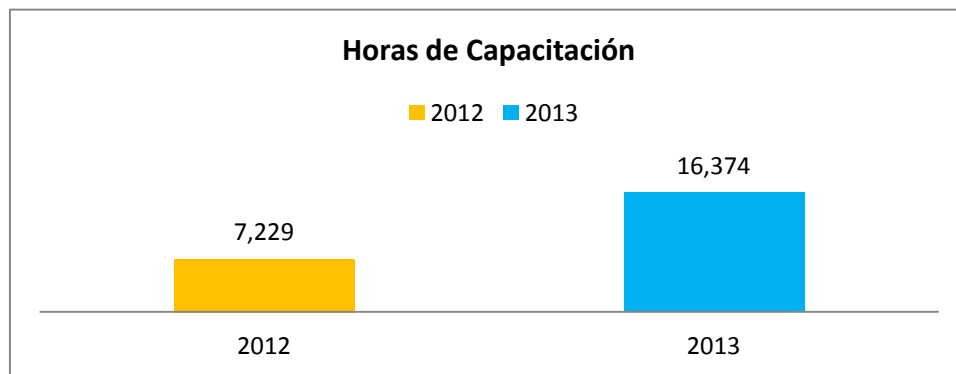
Formación Académica





SISTEMA INTEGRAL DE MEJORA ORGANIZACIONAL

Delphinus ha invertido en el Sistema de Servicio de Calidad, llamado internamente SI MEJOR con el objetivo de elevar los niveles de satisfacción de los miles de visitantes, pero también de servicio interno.





Delphinus apoya la formación académica de sus colaboradores.

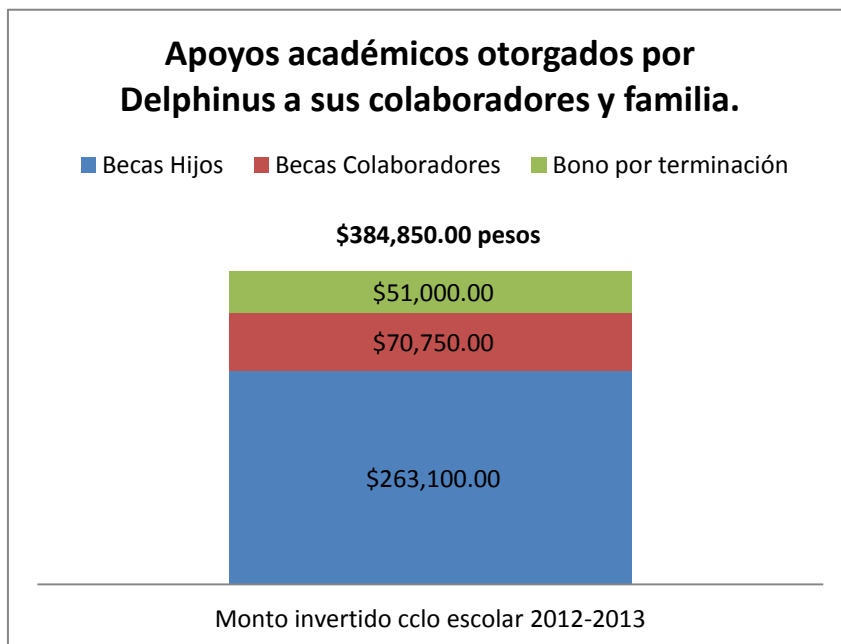
Delphinus ofrece un bono por Terminación de Estudios independientemente si disfrutaron de una beca durante sus el curso de sus estudios.

Becas:

- \$750 pesos mensuales para licenciaturas y \$1,500 para maestrías.

Bono por terminación de estudios:

- Primaria: Dos mil pesos
- Secundaria: Tres mil pesos
- Preparatoria: Cuatro mil pesos
- Licenciatura: Cinco mil pesos
- Maestría: Seis mil pesos
- Doctorado: Siete mil pesos



Great Place to Work.

Con el objetivo de conocer el sentir y pensar de los colaboradoras de Delphinus, en 2012 y 2013 se ha contratado la consultoría de Great Place to Work Institute para conocer el clima laboral de nuestra organización, así como las áreas de oportunidad para mejorar la percepción de bienestar de los colaboradores. Lo que ya se ha implementado a través de diversas acciones afirmativas.

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.

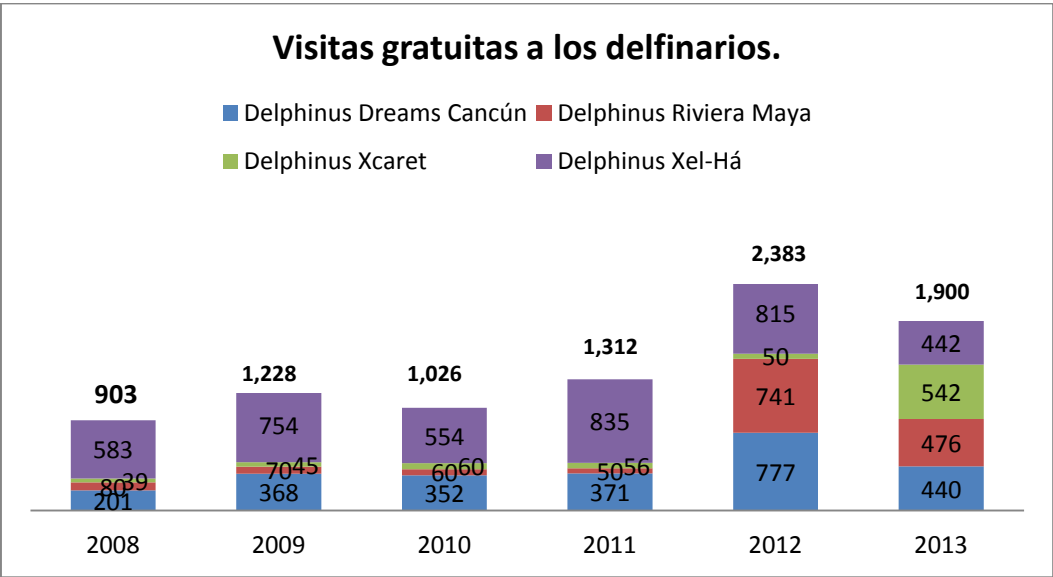
En Delphinus consideramos que la interacción con delfines no puede ser un servicio masivo, pues va en detrimento de la calidad de vida de los delfines. El precio final al público se determina con base en una larga lista de aspectos operativos que se deben cumplir para ofrecer bienestar y a los delfines, visitantes, y colaboradores; así como equipamiento para los cuidados veterinarios, además de las comisiones para la comercialización de los mismos y otras condiciones del mercado. Cada uno de los componentes mencionados anteriormente inciden en los costos de operación y, por lo tanto, en el precio al consumidor.

En este sentido, Delphinus desde sus inicios ha buscado la manera de compensar esta situación y ha trabajado para vincularse con la comunidad del estado de Quintana Roo, abriendo las puertas de sus cuatro delfinarios a los sectores vulnerables de la población, tanto de los centros urbanos, comunidades rurales, escuelas o instituciones públicas o sin fines lucrativos. 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 van más allá de lo que establece 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 a la letra dice *“se recomienda que se complementen programas educativos para las escuelas de la comunidad más cercana, a precios y tarifas preferenciales.”*



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 nados 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. En la gráfica se aprecia un aumento considerable en el año de 2012 en el número de personas atendidas gratuitamente, ya que se incluyen las Visitas Didácticas del Plan de Educación Ambiental. En 2013 hubo un decrecimiento en la atención a través de las Visitas Didácticas ya que debido a la huelga de maestros ocurrida en los primeros meses del ciclo escolar 2013-2014 y que trastocaron la planeación de las actividades fuera del aula para el resto del ciclo escolar.

