

# CoP 2019

## Reporte de Sostenibilidad



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## DIRECTORIO

### **Rodrigo Constandse Córdova**

Director General de Delphinus

#### *Consejo de Administración*

### **Marco Constandse Redko**

Presidente del Consejo de Administración

### **Óscar Constandse Madrazo**

**Carlos Constandse Madrazo**

**Marcos Constandse Madrazo**

**Francisco Córdova Lira**

**Alma Flores Castrejón**

**Adán Zurbía Soltero**

**Luis Miguel Quintana Morones**

**David Quintana Morones**

**Marco Polo Constandse Córdova**

**Rodrigo Constandse Córdova**

Socios

### **Carlos Constandse Peralta**

**Miguel Quintana Pali**

Consejeros

#### *Redacción*

**Miguel Ángel Canseco González**

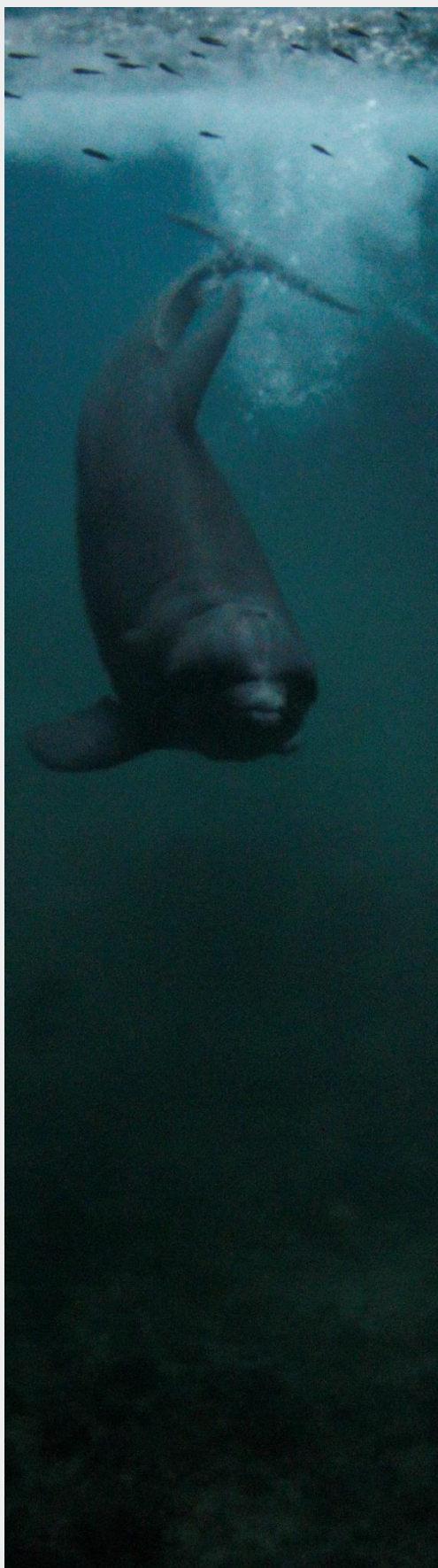
Gerente de Responsabilidad y Comunicación Corporativa

**Teresa Dávalos Navarro**

Coordinadora de Educación y Gestión Ambiental

Contacto: [miguel.canseco@delphinus.com.mx](mailto:miguel.canseco@delphinus.com.mx)





## Tabla de contenido

DIRECTORIO .....	1
<b>1. LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL .....</b>	<b>1</b>
<b>2. DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL .....</b>	<b>2</b>
<b>3. LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ACERCA DE DELPHINUS .....</b>	<b>4</b>
a) REFLEXIÓN INICIAL .....	4
Delphinus y su contribución al Desarrollo Sostenible en el Turismo .....	4
Propuesta de valor .....	5
b) HÁBITATS DE DELPHINUS .....	6
c) DELPHINUS EN CIFRAS .....	7
d) CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE DELPHINUS .....	10
e) ALIANZAS, ACREDITACIONES Y COLABORACIONES DE DELPHINUS .....	12
<b>5. DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS PRÁCTICAS .....</b>	<b>18</b>
a) DERECHOS HUMANOS .....	18
Valoración, Política y Objetivos .....	18
Implementación .....	18
Medición de resultados .....	19
b) ESTÁNDARES LABORALES .....	20
Valoración, Política y Objetivos .....	20
Implementación .....	21
Medición de resultados .....	21
Beneficios adicionales para colaboradores de Delphinus .....	22
c) MEDIO AMBIENTE .....	27
Valoración, Política y Objetivos .....	27
Implementación .....	28
Medición de resultados .....	29
Gases de Efecto Invernadero .....	33
Limpiezas de playa, manglares y espacios urbanos .....	34
Visitas Escolares .....	35
Bienestar animal .....	36
Rescate y Rehabilitación .....	38
Conservación .....	38
Población Delphinus .....	39
Investigación en Delphinus .....	40
d) ANTICORRUPCIÓN .....	42
Valoración, Política y Objetivos .....	42

## 1. LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL<sup>1</sup>

El Pacto Mundial integra 10 principios básicos que se agrupan en cuatro temas:



### **DERECHOS HUMANOS**

**PRINCIPIO 1:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

**PRINCIPIO 2:** No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.



### **ESTÁNDARES LABORALES**

**PRINCIPIO 3:** Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

**PRINCIPIO 4:** Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

**PRINCIPIO 5:** Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

**PRINCIPIO 6:** Eliminar la discriminación en materia empleo y ocupación.



### **MEDIO AMBIENTE**

**PRINCIPIO 7:** Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

**PRINCIPIO 8:** Promover mayor responsabilidad medioambiental.

**PRINCIPIO 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.



### **ANTICORRUPCIÓN**

**PRINCIPIO 10:** Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.



<sup>1</sup> Tomado de la Red Pacto Mundial México en <http://www.pactomundial.org.mx/site/los-10-principios-del-pacto-mundial/>

## 2. DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL



### Declaración de Apoyo Continuo al Pacto Mundial

Vivimos tiempos definitorios. Estamos a una década de que el plazo que nos hemos fijado como humanidad para resolver los grandes problemas sintetizados en la Agenda 2030 nos alcance: 31 de diciembre de ese año y cada día que pasa percibimos de una manera o de otra el avance de las problemáticas que se ciernen sobre nosotros: la crisis climática, el aumento de la violencia, la radicalización de las ideologías, epidemias y la intensificación de los desastres naturales.

Por otro lado tenemos el lado luminoso de la humanidad: disertar y ponernos de acuerdo en 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible, ODS, que nos dan la ruta en la que no sólo los estados nacionales deben encastrar sus esfuerzos, sino que nos da la oportunidad que desde el ámbito de nuestra influencia, ya sea personal o colectivo, como empresas, sindicatos, academia y sociedad civil organizada, nos unamos y nos sumemos para alcanzar esas metas, no sólo para obtener el sentido del logro, sino porque son las que nos darán la viabilidad para tener un futuro que ofrecer a las generaciones que están por venir, pero también para los ecosistemas y cada ser vivo de este planeta.

Delphinus se adhirió al Pacto Mundial desde el día en que se presentó la iniciativa en la Ciudad de México, el 9 de junio del año 2005. Ha sido, además de un gran aprendizaje, una ganancia ser parte de este grupo de empresas que dan un paso adelante y se auto imponen ir más allá del simple cumplimiento de las leyes que les aplican, porque comprendemos que nuestro papel como ciudadanos corporativos es la creación de riqueza y valor para nuestros accionistas y colaboradores, la comunidad en la que operamos; así como sostener la excelencia del bienestar de los animales que están bajo nuestro cuidado y trabajar permanentemente en la conservación de los océanos, fuente de vida en nuestro planeta.

Entre los beneficios que hemos tenido al sumarnos a esta plataforma de responsabilidad social empresarial mundial, existe la obligación de reportar los avances que tenemos cada año en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción y; a partir del 2015, paulatinamente hemos encontrado que nuestra responsabilidad social podía fortalecerse y trascender nuestra esfera de acción y ser parte de las soluciones globales, trabajando localmente al sumarnos a la Agenda para el Desarrollo Sostenible.

Presentamos este informe, invitando a que más organizaciones mexicanas asuman la responsabilidad social como el camino para gestionarse y, encontrar en este modelo, la eficiencia económica y ambiental, el clima laboral adecuado y la oportunidad de vincularse con la comunidad y los públicos de interés de una manera equilibrada, donde se busca que todas las partes se beneficien.

Por un brillante planeta azul,



**Rodrigo Constandse Córdova**  
Director General Delphinus  
Cancún, Q. Roo a 20 de febrero de 2020.

### 3. LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Como firmantes del Pacto Mundial nos sumamos a los esfuerzos que gobiernos, instituciones multinacionales, empresas privadas, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos en alcanzar la agenda 2030 expresada en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, y que las Naciones Unidas lanzaron en 2015, como continuación de las Metas del Milenio.

Delphinus ha realizado un análisis de los ODS en los que por su actividad y naturaleza del negocio puede incidir y son 4. Educación de Calidad, 6. Agua limpia y Saneamiento, 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 10. Reducción de las Desigualdades, 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles, 12. Producción y Consumo Responsables, 13. Acción por el Clima, 14 Vida Submarina, 15 Vida de Ecosistemas Terrestres y 17. Alianzas para lograr los Objetivos.

A lo largo del presente informe, incluiremos los ODS que desde nuestro criterio aplican en cada uno de los rubros de acción o impacto de la organización.

## 4. ACERCA DE DELPHINUS

### a) REFLEXIÓN INICIAL

Delphinus ha vivido una evolución sobre su propia existencia y contribución a la sociedad y las generaciones futuras. Un ejercicio simple, pero a la vez profundo de nuestro del núcleo o corazón del negocio puede hacerse a partir de una típica fotografía de nuestra actividad:



En esta imagen pueden apreciarse los elementos fundamentales de la experiencia que Delphinus ofrece:

- 1) Los delfines como representantes o embajadores de la vida marina. Su bienestar es la base de nuestra operación.
- 2) Nuestra contribución a las personas y su bienestar:
  - a. Colaboradores
  - b. Visitantes
  - c. Comunidad en la que operamos.
- 3) El medio acuático y su bienestar. De ahí nuestro compromiso por la conservación de los océanos, elemento de donde provienen nuestros embajadores (delfines y otras criaturas marinas).

### Delphinus y su contribución al Desarrollo Sostenible en el Turismo.

La Organización Mundial del Turismo, OMT; ha establecido directrices para el desarrollo sostenible del turismo. En Delphinus consideramos que nuestra actuación y contribución a éste se demuestra a lo largo del presente documento.

Las directrices son:

1. Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.<sup>2</sup>

Destaca que para la OMT, el turismo sostenible “debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos *una experiencia significativa*, que los haga más *conscientes de los problemas de la sostenibilidad* y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.”<sup>3</sup> Lo que concuerda perfectamente con su propuesta de valor.

### Propuesta de valor.

*Delphinus es un encuentro con delfines, preferido por quienes buscan un acercamiento con esta gran especie y su entorno, con la más alta cultura de bienestar animal, compromiso ambiental y servicio, que **transforma** a los visitantes en seres humanos comprometidos con el cuidado de este maravilloso planeta.*

#### 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:

Honestidad, Responsabilidad, Respeto, Lealtad, Congruencia.



Delphinus es una organización fundada en Quintana Roo, México, en 1990, cuyo objetivo es reconectar a las personas con la naturaleza y el medio marino en específico para involucrarlos activamente en su conservación. Su eslogan o frase distintiva es “Por un brillante planeta azul” o “*For a brilliant blue planet*” en su versión en inglés, e indica que la existencia de la organización tiene el propósito de que a través de la interacción con nuestros delfines, se inspire a quienes los visitan y participen activamente en la conservación de los océanos, elementos fundamentales para el sostenimiento de la vida en el planeta.

<sup>2</sup> Organización Mundial del Turismo. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

<sup>3</sup> Idem.



b) HÁBITATS DE DELPHINUS

Hoy opera 7 hábitats para la interacción con mamíferos marinos estratégicamente distribuidos en los destinos más importantes del Caribe Mexicano



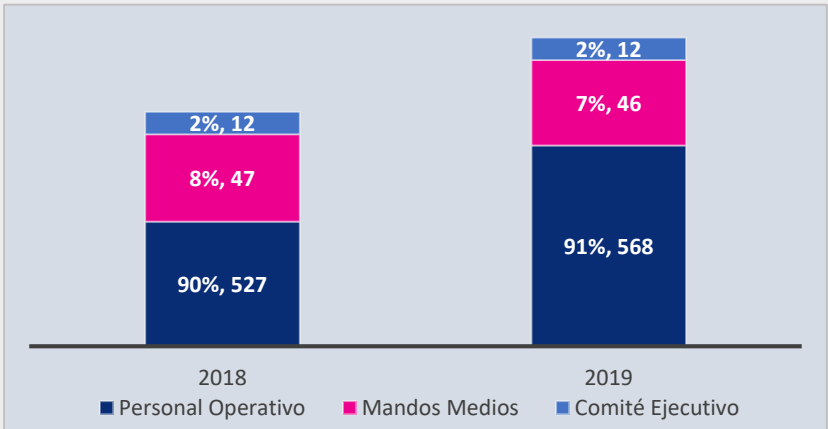
## c) DELPHINUS EN CIFRAS



Uno de los fines esenciales de las empresas es generar riqueza y valor para sus accionistas y colaboradores. En este apartado Delphinus muestra a través de diversos indicadores parte del impacto económico local, estatal y nacional.

En los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, se incluye uno específico sobre la importancia del trabajo legal, que contribuya al crecimiento económico, y el desarrollo de las personas que trabajan en favor de una organización, con el cual concordamos. *“Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes.”*<sup>4</sup> En ese mismo texto, en la meta 8.9 de este objetivo se establece que *“De aquí al 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.”* Nuestra organización contribuye a que esta meta se realice.

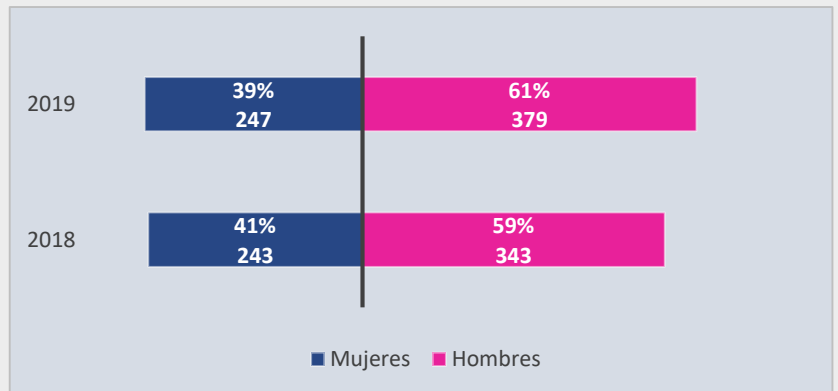
En el 2019 Delphinus se conformó, en promedio, por 626 colaboradores, lo que representa un aumento del 6.8% en comparación con los 586 colaboradores que laboraban en Delphinus en 2018, caracterizados por los siguientes indicadores demográficos.



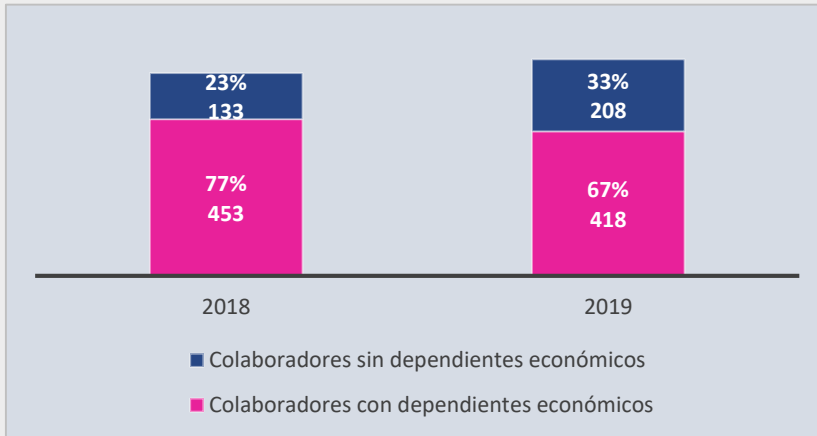
Porcentaje y número de colaboradores por nivel de puesto 2018-2019



Porcentaje y número de colaboradores por género 2018-2019

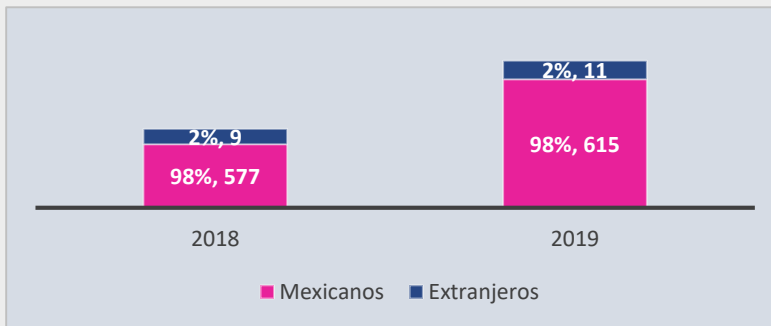


<sup>4</sup> Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas, CEPAL, mayo 2016. P. 23



**Porcentaje y número de colaboradores con dependientes económicos 2018-2019**

El porcentaje de colaboradores con dependientes económicos en 2019 fue de 67%, por lo que alrededor de 7 de cada 10 colaboradores entran en esta categoría. La media de dependientes económicos por colaborador es de 2.1

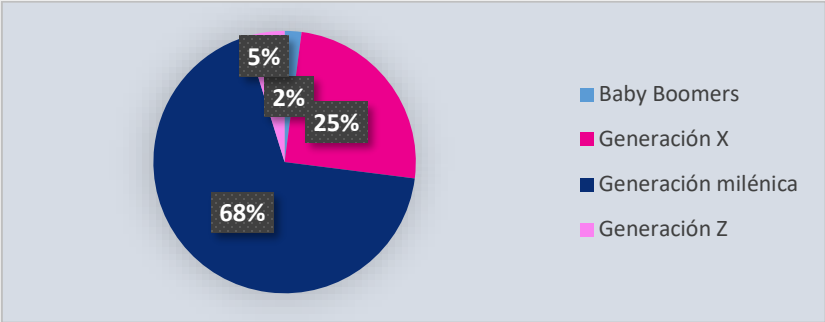


**Porcentaje y número de colaboradores por procedencia 2018-2019**

El estado de la República Mexicana más representado por los colaboradores de Delphinus es Quintana Roo, siendo provenientes de esta entidad un 26.5% de los colaboradores. Sin embargo, en concordancia con la composición poblacional de este estado, donde gran parte de los habitantes provienen de otras partes de la República, en virtud de que hace poco más de 50 años, era un territorio federal prácticamente deshabitado, se registra que el 71.7% de los colaboradores provienen del resto de la República Mexicana, siendo las entidades más representadas Yucatán, Ciudad de México y Veracruz. De cualquier manera, el 45% de los colaboradores de Delphinus provienen de la Península de Yucatán, lo que sugiere una mano de obra regional, con los usos y costumbres locales.



Delphinus es una empresa compuesta en su mayoría por gente joven, perteneciendo el 68% de los colaboradores de la empresa a la generación milénica (millennials), la siguiente generación más representada es la generación X, con el 25%.<sup>5</sup> Con lo que la organización participa en el cumplimiento de la meta 8.6 del ODS 8 “reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.” Por ello también apoyamos el programa del Gobierno Federal “Jóvenes Construyendo el Futuro”. En concordancia con nuestro carácter de Empresa Socialmente Responsable, donde el cumplimiento de la ley es el mínimo requerido, declaramos no tener ningún menor de edad contratado. Meta 8.7 del ODS 8.

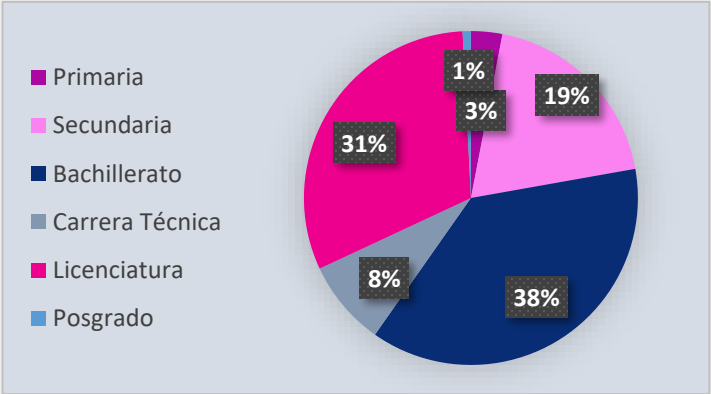



Porcentaje de colaboradores por generación

Los niveles de escolaridad más representados en nuestros colaboradores son el nivel bachillerato y licenciatura, con 38% y 31% respectivamente.



Porcentaje de colaboradores por escolaridad





Durante 2019, Delphinus apoyó el programa gubernamental federal llamado “Jóvenes construyendo el Futuro”, creado para jóvenes que no estudian o trabajan, para integrarlos a “empresas, talleres, instituciones o negocios donde desarrollan o fortalecen hábitos laborales y competencias técnicas para incrementar sus posibilidades de empleabilidad a futuro. Durante la capacitación, hasta por un año, los jóvenes reciben un apoyo mensual de \$3,748.00 y un seguro médico contra enfermedades, maternidad y riesgos de trabajo.”

Fueron un total de 8 jóvenes, 6 mujeres y 2 hombres, quienes se integraron a las áreas de Educación Ambiental, Foto y Video, Atención al Visitante y Mercadotecnia. A 2 jóvenes se les observó con potencial y se les contrató directamente.



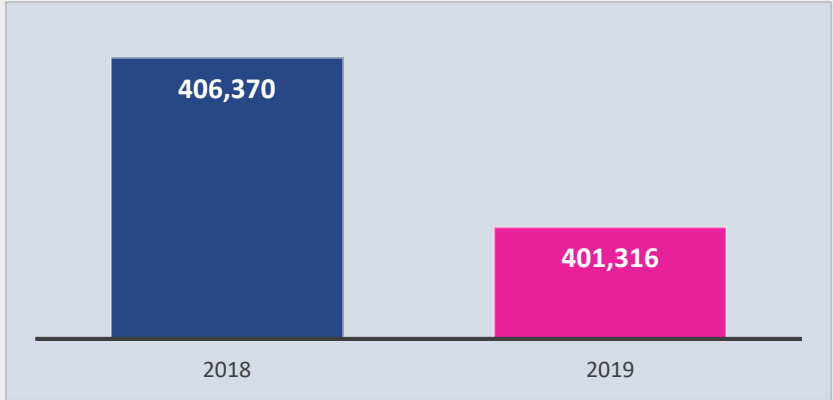
La secretaria del Trabajo y Previsión Social, Maestra María Luisa Alcalde dialoga con dos jóvenes del programa “Jóvenes Construyendo el Futuro” durante una visita de inspección realizada el 22 de junio de 2019 a nuestras oficinas corporativas.

<sup>5</sup> De acuerdo con las divisiones generacionales del Centro de Investigaciones Pew <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/>

<sup>4</sup> <https://jovenesconstruyendoelfuturo.stps.gob.mx/>

## d) CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE DELPHINUS.

Delphinus contribuye al desarrollo y crecimiento económico del Caribe mexicano al ser una fuente de empleo estable y generación de riqueza que se comparte a través de los impuestos que paga a instancias federales, estatales y municipales.

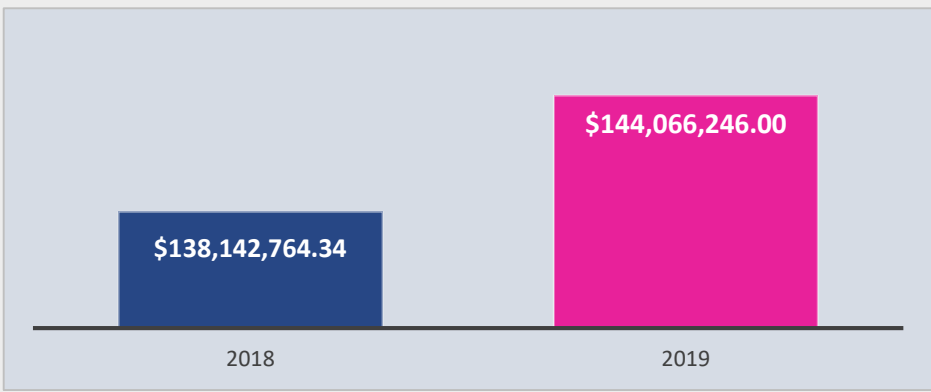
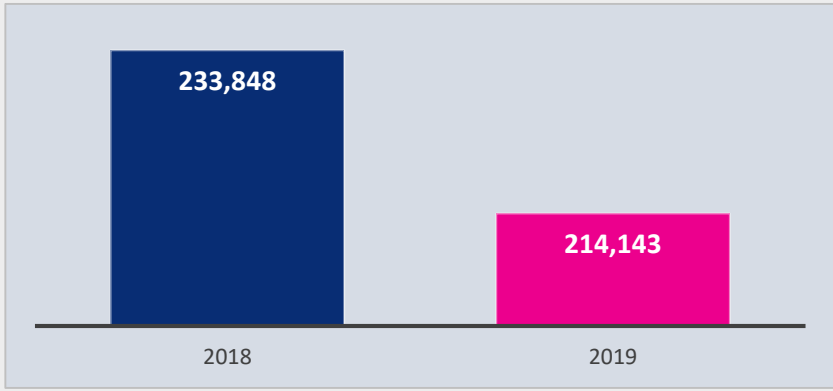


Cantidad de visitantes que realizaron una interacción con delfines en los 7 hábitats de Delphinus

Esta gráfica muestra las interacciones con delfines incluyendo las cortesías, el número reportado en el presente informe difiere con el del 2018, porque en aquel no se consideraron las cortesías. A partir de este informe este es el número que daremos a conocer.

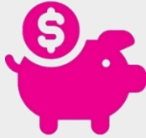


Cantidad de visitantes que fueron atendidos en el Acuario Interactivo de Cancún

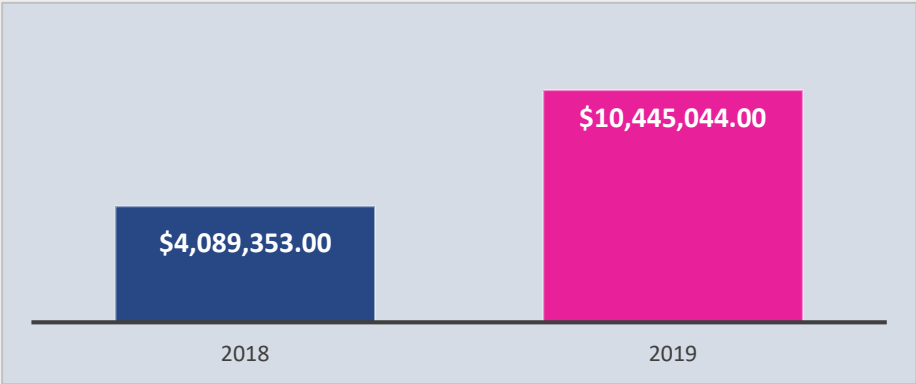
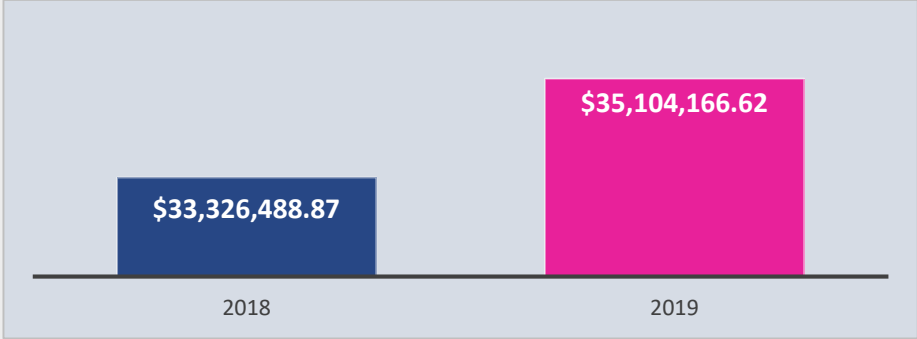


Cantidad total de impuestos pagados por Delphinus

En este gráfico se comparan los impuestos pagados en 2018 y 2019. En cada rubro se incluyen ISR a Personas Morales, IVA pagado, ISR retenido a extranjeros, retenido a honorarios, retenido a rentas, retenciones de IVA, ISR retenido a dividendos y a salarios, así como el impuesto estatal a nóminas.



Cuotas de seguridad social, al ahorro para el retiro y al Infonavit aportadas por Delphinus en 2019



La Asamblea de Accionistas autoriza anualmente donativos monetarios a causas ambientales y sociales. A partir de este reporte mostraremos estos montos.



Delphinus, al apoyar a estas instituciones que atienden materialmente a población vulnerable, como Transformar Educando, Fundación Ciudad de la Alegría o Cruz Roja Delegación Cancún, se trabaja en favor de la meta 10.2 *De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.*



Por otra parte, al apoyar instituciones como el Parque Cancún, A.C., Flora, Fauna y Cultura de México, A.C. y Centinelas del Agua, A.C., colaboramos por la Meta 11.4 *Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.* También la Meta 11.7 *De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.*

e) ALIANZAS, ACREDITACIONES Y COLABORACIONES DE DELPHINUS

**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



En el ODS 17 de la Agenda 2030 se establece que para alcanzar la sostenibilidad “se necesitan alianzas entre gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas se construyen sobre la base de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridades a las personas y al planeta, y son necesarias a nivel mundial, regional, nacional y local.”

*17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas*

Delphinus concuerda totalmente y por ello busca generar alianzas que generen valor social, económico y ambiental para todas las partes. Las alianzas son de diversa índole, desde la representación de los intereses en común ante los tomadores de decisiones, gobierno, sociedad civil, instituciones académicas y de investigación, medios de comunicación, entre otros.

Aquí señalamos las principales:



Delphinus es miembro de la Asociación de Zoológicos, Criaderos y Acuarios de México (AZCARM), una Asociación Civil que desde 1985 reúne a zoológicos, criaderos, acuarios, especialistas e interesados en la vida silvestre, con la finalidad de generar una sinergia que mejore la operación de las instituciones que la conforman en el cumplimiento de sus objetivos relacionados con la investigación, educación ambiental y la conservación de la vida silvestre.

Delphinus también es miembro de la Asociación Internacional de Parques de Diversiones y Atracciones (IAAPA, por sus siglas en inglés), la principal asociación comercial representando a la diversa industria de las atracciones, que conecta compañías de todos los tamaños y personas de todos los niveles para brindar experiencias valiosas para sus visitantes y el mundo.



Delphinus es miembro fundador de la Asociación Mexicana de Hábitats para la Interacción y Protección de Mamíferos Marinos, A.C.(AMHMAR), un organismo sin fines de lucro, conformado por las empresas mexicanas líderes del sector, cuyo objetivo principal es la protección y conservación de los mamíferos marinos bajo cuidado humano para promover la conservación de los océanos a través de la educación.

Asimismo, Delphinus es una empresa distinguida y cuenta con varias acreditaciones en temas como bienestar animal, educación ambiental, responsabilidad social y clima laboral:



Delphinus es la primera organización dedicada a la interacción con delfines del mundo que obtuvo el logo Humane Certified® del programa Humane Conservation.

Humane Conservation es un programa de certificación de American Humane, que asegura que los animales son tratados humanamente en los zoológicos, parques y acuarios del mundo que cuentan con la certificación.

Delphinus cuenta con la acreditación otorgada por la Alianza de Parques y Acuarios con Mamíferos Marinos (AMMPA, por sus siglas en inglés), una asociación internacional líder en la calidad del cuidado de mamíferos marinos, para recibir la acreditación Delphinus debió comprobar el cumplimiento en estándares rigurosos de entrenamiento, calidad del agua y ambiental, educación, investigación científica, reproducción y transportación.



El programa de desarrollo de entrenadores de la empresa se encuentra acreditado por la Asociación Internacional de Entrenadores de Mamíferos Marinos (IMATA, por sus siglas en inglés), lo que certifica el uso exclusivo de refuerzo positivo, la experiencia del personal superior, así como las oportunidades de aprendizaje y el proceso de evaluación de los entrenadores.

Dos de los hábitats de Delphinus están certificados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales a través del Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable. El Acuario Interactivo de Cancún cuenta con el primer nivel de acreditación (Espacio Comprometido con la Educación Ambiental), mientras que Delphinus Riviera Maya cuenta con el segundo nivel (Centro de Educación y Cultura Ambiental). Para obtener esta certificación los hábitats debieron cumplir criterios en cinco dimensiones: administrativa, infraestructura, educativa, ambiental y social.



Espacio Comprometido  
con la Educación  
Ambiental

SEMARNAT





Desde 2004, Delphinus ha sido acreedor al distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, por exceder los requerimientos normativos y generar una huella positiva a nivel social, económico y ambiental.

Delphinus forma parte del programa Great Place To Work, que por medio de encuestas anónimas mide la credibilidad, el respeto, la imparcialidad y el orgullo que los colaboradores perciben, tanto dentro de la empresa, como en sus áreas particulares, asegurando que cualquier problema pueda ser tratado para lograr un buen ambiente laboral.



Además, ha formado alianzas con universidades y centros académicos para desarrollar investigaciones sobre conservación, salud, manejo, ciencia básica y bienestar de mamíferos marinos.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN



**RENIECYT**  
Registro Nacional de Instituciones  
y Empresas Científicas y Tecnológicas  
**CONACYT**



**Chicago Zoological Society**  
*Inspiring Conservation Leadership*



**UNIVERSITY OF  
CAMBRIDGE**



Centro de  
**Conservación  
de Manatíes**  
de Puerto Rico




**U**  
UNIVERSITAT DE BARCELONA  
**B**



**CINVESTAV**  
Unidad Mérida






**ALLIANCE**  
of Marine Mammal Parks & Aquariums

**EDUCATORS' MEETING**

OCTOBER 22, 23 & 24, 2019  
CANCUN | RIVIERA MAYA | MEXICO

HOSTED BY  
**Delphinus** for a brilliant blue planet

POWERED BY  
**Xcaret!** MEXICO



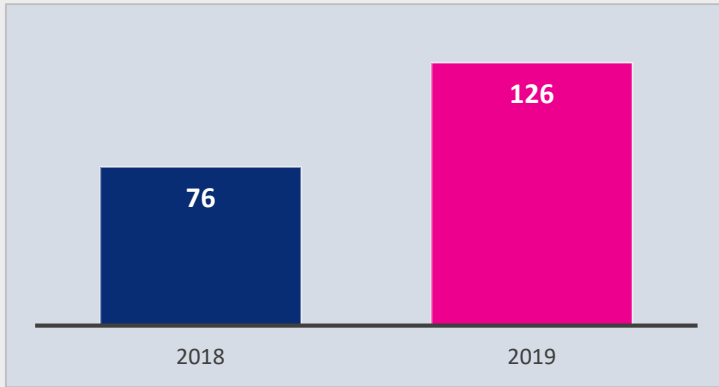
Como miembro pleno de la Alianza de Parques y Acuarios con Mamíferos Marinos, Delphinus tuvo la oportunidad de ser anfitrión de la Reunión Anual del Comité de Educación de dicha institución. La reunión se llevó a cabo en las instalaciones de Delphinus Riviera Maya los días 22, 23 y 24 de octubre de 2019.



En el ámbito local, Delphinus colabora o se suma a causas en común con organismos gubernamentales y de la sociedad civil.




Un ejemplo son las cortesías otorgadas a los niños y niñas que forman parte de las organizaciones Make a Wish y Dr. Sonrisas. Estas instituciones atienden a población vulnerable, mayormente menores de edad, que luchan contra enfermedades degenerativas o en fase terminal. Estos apoyos se suelen dar a los menores acompañados de sus familias con el objetivo de dar un aliciente emocional ante el estrés que supone al núcleo familiar enfrentar una situación de esta naturaleza.

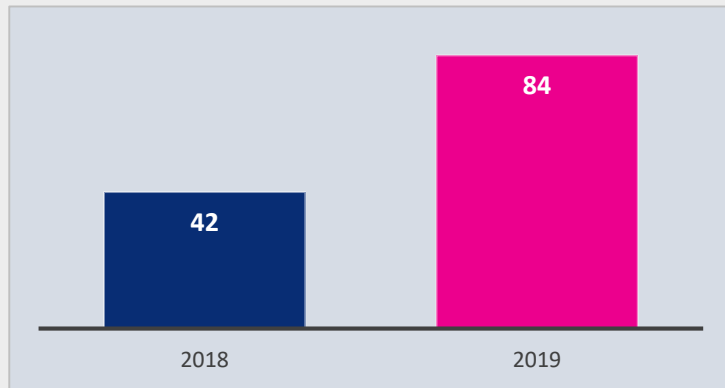


Número de niños atendidos gracias a las alianzas con Make A Wish y Dr. Sonrisas

De igual manera, Delphinus se ha sumado al Centro de Rehabilitación e Inclusión Infantil Teletón Quintana Roo, el DIF Benito Juárez y el Espacio de Michelle, para favorecer a menores de edad gracias al enriquecimiento de la atención a través de Terapias Asistidas con Delfines.



Usuarios de Terapias Asistidas con Delfines realizadas en las instalaciones de Delphinus



En 2019, Delphinus colaboró en la realización de varios eventos, participando en el Comité Organizador aportando ideas, recursos físicos, materiales o apoyo logístico.



El 2º Foro Estatal de Educación Ambiental es un evento organizado por el Grupo Especializado de Trabajo en Educación, Comunicación y Cultura del Agua, GETECCA, el cual impulsa entre la población, autoridades, empresas y medios de comunicación una Cultura del Agua acorde con la realidad hidrológica de la Cuenca de la Península de Yucatán. Realizado el 24 de enero de 2019 en la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya convocó a los educadores ambientales de Quintana Roo para compartir metodologías, conceptos y buenas prácticas.



En apoyo a la Asociación Mexicana de Hábitats para la Interacción y Protección de Mamíferos Marinos, AC, Delphinus apoyó en la organización del 5º Foro de Bienestar Animal, el cual se realizó por primera vez en Quintana Roo en el Planetario Kay'Ok.



## 5. DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS PRÁCTICAS

### a) DERECHOS HUMANOS

#### Valoración, Política y Objetivos

Delphinus, como empresa socialmente responsable legalmente establecida en México cumple con lo estipulado en la legislación vigente de nuestro país, el cual es firmante de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y de otras declaraciones relativas.

Basada en su postura de respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Delphinus, a partir de 2017 se rige por un Código de Conducta que define las bases del comportamiento ético que deben cumplir todos los Integrantes de la Empresa con los clientes, los proveedores, los accionistas, la competencia y las autoridades. En él se estipula lo siguiente sobre las relaciones con los Integrantes de la Empresa:

- Reconocemos la dignidad de las personas y respetamos su libertad y su privacidad. Nos comprometemos a garantizar que todo Integrante de la empresa sea respetado en su dignidad y a facilitar el ambiente para que pueda encontrar en la empresa un espacio adecuado para su desarrollo, tanto en el ámbito profesional como en el individual.
- Ninguna persona debe ser discriminada por razones de género, estado civil, edad, religión, raza, opinión política, clase social y económica, embarazo, idioma, dialecto, origen étnico, nacionalidad, preferencia sexual o discapacidad.
- En la empresa, además de respetar y hacer respetar los principios anteriores, nos comprometemos a reconocer y respetar la individualidad de cada persona. Valoramos la participación y contribución de cada individuo para lograr los objetivos de la Empresa y respetamos la diversidad de ideas y opiniones.
- Quienes tengan a su cargo personas que le reporten, tienen la obligación moral de respetarlas y protegerlas en lo pertinente.
- Se prohíbe y será denunciado ante las autoridades correspondientes el acoso sexual por el daño moral y psicológico que causa a quienes lo experimentan.

Código de Conducta, Delphinus

Asimismo, en su sección sobre relaciones con los proveedores estipula lo siguiente:

- La empresa contrata como proveedores a aquellos que compartan nuestros valores éticos y que posean una sólida reputación de equidad, integridad y legalidad en sus tratos.
- Delphinus trabajará para ampliar la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial entre sus proveedores.

Código de Conducta, Delphinus

#### Implementación

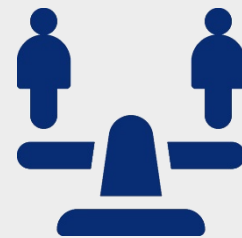
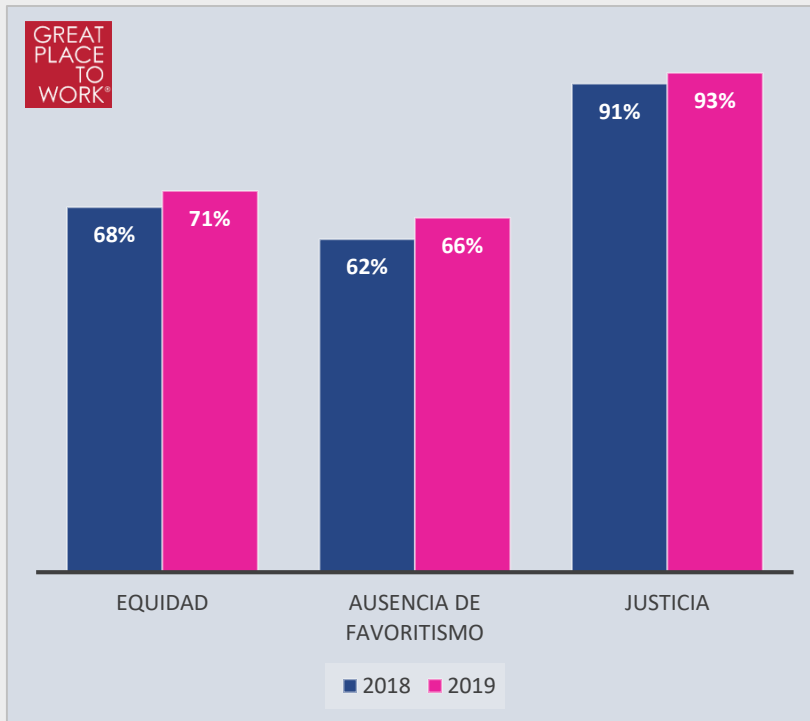
Los procesos de cumplimiento que se llevan a cabo en Delphinus para asegurar que no existan violaciones a los Derechos Humanos en sus operaciones son:

- Estudio de clima organizacional Great Place to Work.
- Establecimiento de un correo electrónico para que cualquier reporte de incumplimiento del código de ética sea investigado por el Comité de Prácticas Societarias, los reportes también pueden realizarse en persona o por teléfono.

### Medición de resultados

Delphinus ha adoptado el instrumento Great Place To Work como una medición de clima organizacional. El proceso incluye una serie de encuestas que son respondidas de manera anónima con el objetivo de conocer la percepción de los colaboradores con respecto a la organización, sus equipos de trabajo, los mandos medios y la alta organización.

La encuesta de clima laboral realizada en 2019 arrojó resultados positivos en los temas relacionados con los derechos humanos, aumentando el porcentaje en todas las competencias dentro de la dimensión “imparcialidad” con respecto al año anterior y, por segundo año consecutivo, teniendo un valor superior a 90% en la competencia de “justicia”.



Resultados de las tres competencias dentro de la dimensión “imparcialidad” en la encuesta Great Place to Work



## b) ESTÁNDARES LABORALES

### Valoración, Política y Objetivos

Delphinus cumple con la Ley Federal del Trabajo, que rige las relaciones de trabajo del apartado A del artículo 123 Constitucional, la cual garantiza el trabajo digno y que a la letra dice en su artículo segundo:

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva. Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón.

La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres.

Artículo 2o de la Ley Federal del Trabajo, Última Reforma DOF 22-06-2018

Delphinus se relaciona en su totalidad con personas físicas o morales formalmente establecidas, que a su vez están obligadas a cumplir con la legislación vigente, como lo es evitar el trabajo infantil y las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

En su código de conducta, Delphinus estipula lo siguiente:

Delphinus es respetuoso de los Derechos Humanos por lo que se manifiesta contrario a toda explotación laboral o trabajo forzado en adultos o menores de edad, al igual que ante todo tipo de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, por lo que se compromete a vigilar que sus socios y proveedores tampoco consientan este tipo de prácticas que lastiman la dignidad de las personas.

Código de Conducta, Delphinus

## Implementación

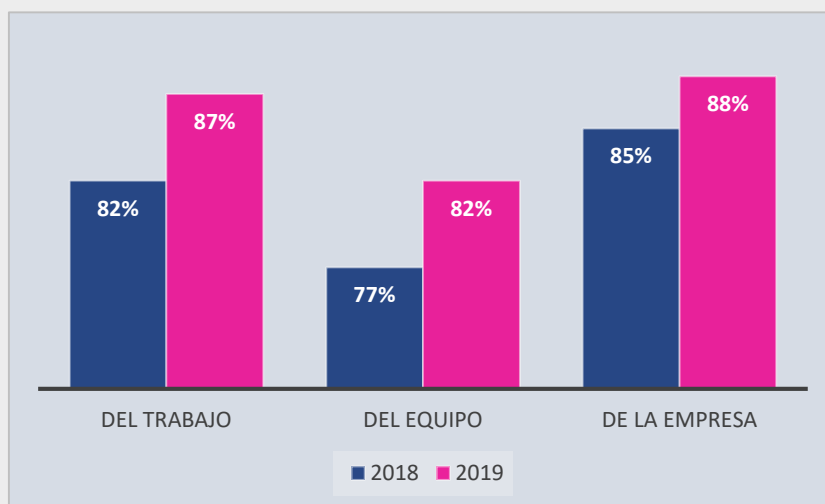
Los procesos de cumplimiento que se llevan a cabo en Delphinus para asegurar que se cumplan los estándares laborales en sus operaciones son:

- Estudio de clima organizacional Great Place to Work.
- Establecimiento de un correo electrónico para que cualquier reporte de incumplimiento del código de ética sea investigado por el Comité de Prácticas Societarias, los reportes también pueden realizarse en persona o por teléfono.
- Todos los colaboradores firman un contrato laboral donde se desglosa la percepción económica que recibirán y las prestaciones correspondientes.
- A todos los colaboradores se les entrega un recibo de nómina donde se desglosan los conceptos y retenciones por seguro social.
- La empresa otorga seguro social al 100% de sus colaboradores, así como capacitaciones en materia de seguridad e higiene y primeros auxilios.
- La empresa ofrece salarios competitivos, por medio de un tabulador de sueldos y salarios de la industria turística en Quintana Roo.
- Establecimiento de una aplicación de celular para los colaboradores, en la que se anuncian todas las oportunidades y eventos de la empresa.

## Medición de resultados

Como fue mencionado anteriormente, los resultados de la encuesta de clima laboral realizada en 2019 arrojaron resultados positivos en todos los indicadores de justicia, lo que demuestra que la empresa está en contra de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Asimismo, los resultados en la dimensión “Orgullo” también han aumentado con respecto al año anterior y demuestran que los colaboradores sienten orgullo por su trabajo, su equipo y la empresa de la que son parte.

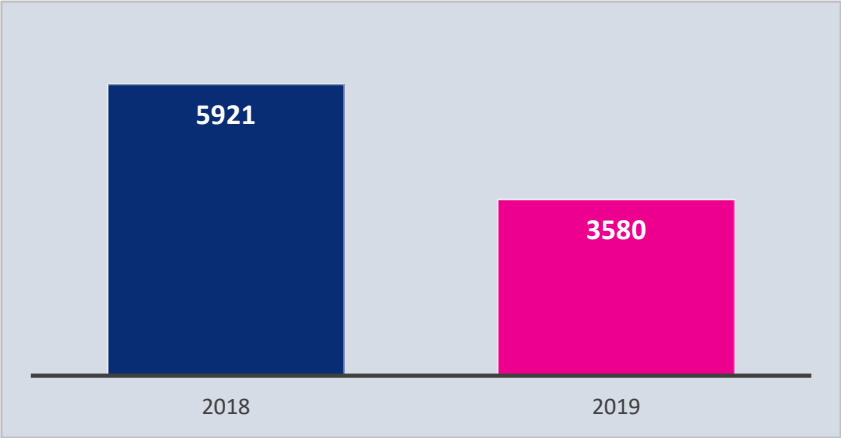


**Resultados de las tres competencias dentro de la dimensión “orgullo” en la encuesta “Great Place to Work”**

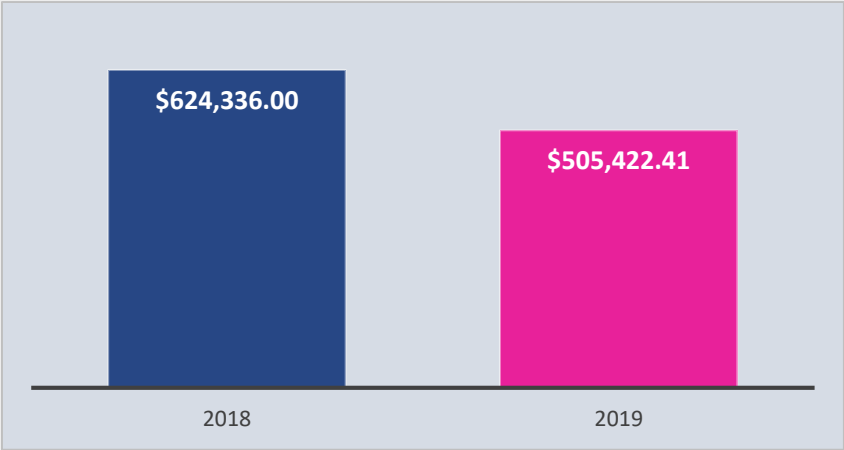
Se cuenta también con indicadores demográficos anuales, que se pueden consultar en la sección “Delphinus en cifras” de este mismo documento, entre estos indicadores se encuentran factores de diversidad (edad, género, lugar de procedencia, entre otros.) que son utilizados por la empresa para asegurar un trato equitativo sin importar la condición social de los trabajadores.



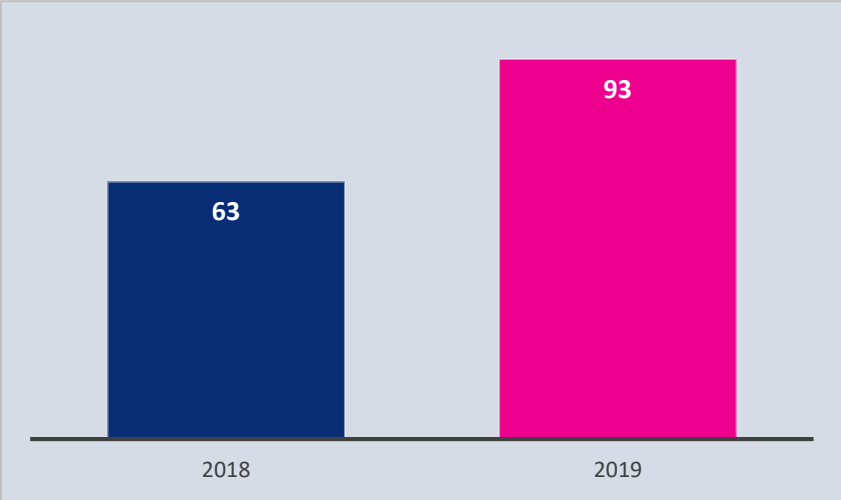
Beneficios adicionales para colaboradores de Delphinus



Horas de capacitación impartidas a colaboradores de Delphinus

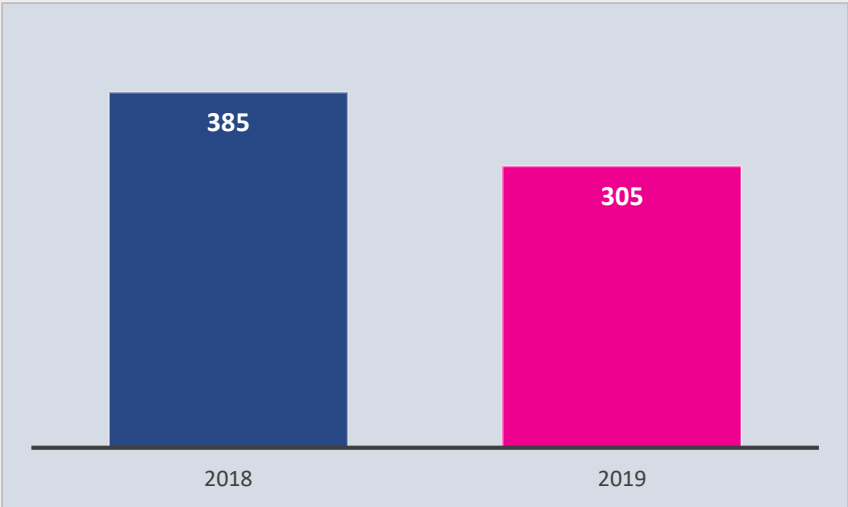
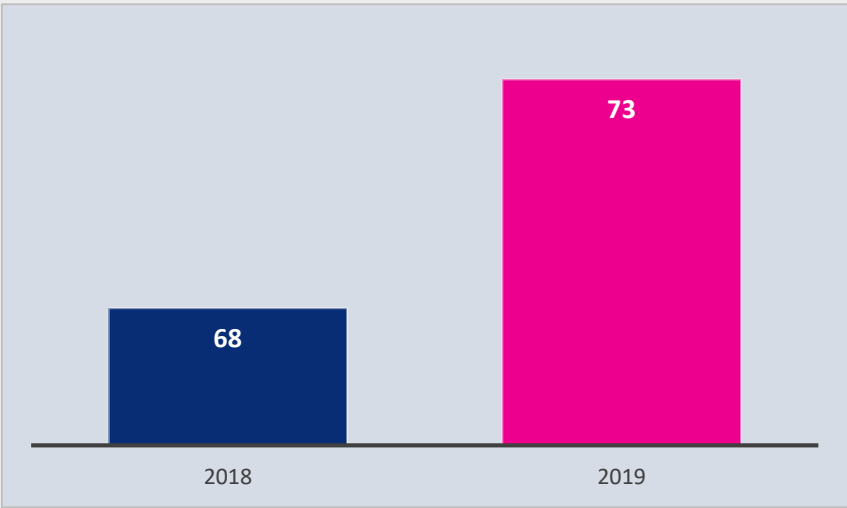
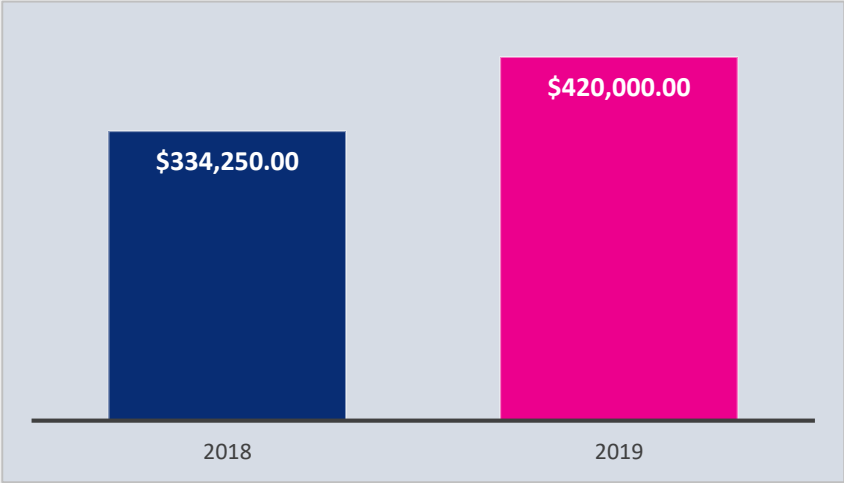


Delphinus apoya a los colaboradores y a sus hijos a terminar cualquier nivel de estudios o posgrados. El apoyo se da a partir de calificaciones de excelencia con 9 sobre 10 de promedio.

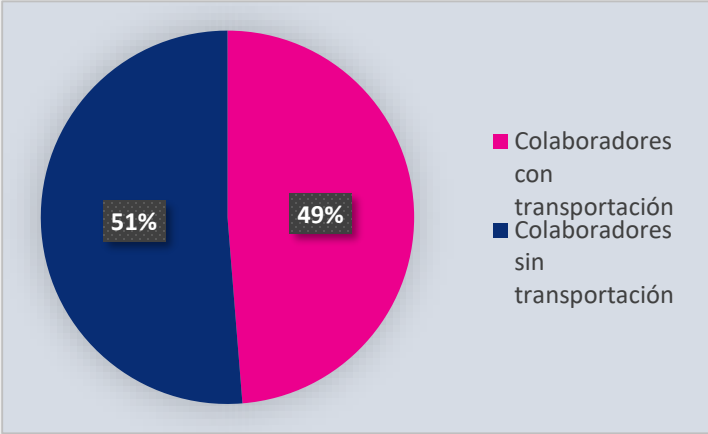


Número de becas otorgadas a colaboradores e hijos de éstos.

El número de becas otorgadas durante 2019 fue 48% mayor con respecto al año anterior, mientras que el monto de las becas otorgadas fue 26% mayor.



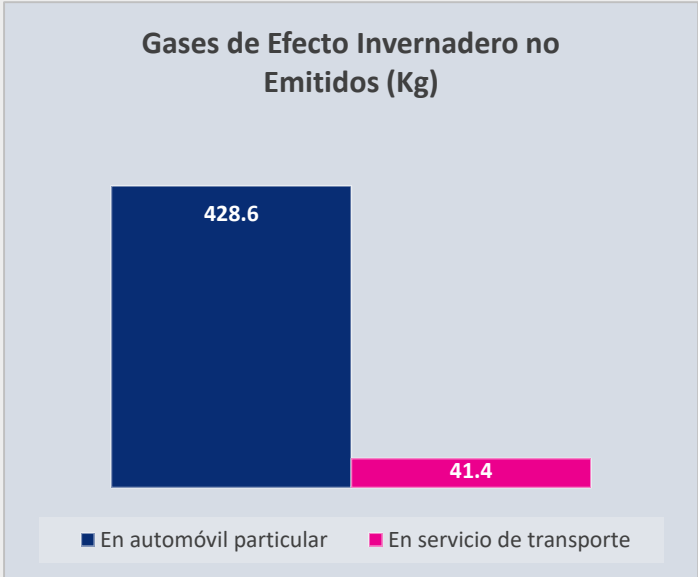
Alrededor de la mitad de los colaboradores de Delphinus recibieron el beneficio de transportación a sus centros de trabajo durante el 2019.



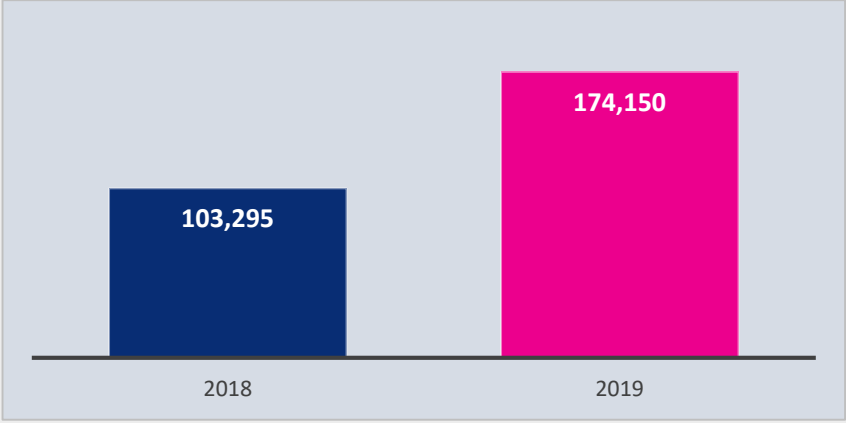
**Porcentaje de colaboradores con el beneficio de transportación**

En esta gráfica se observa un **ahorro de 90% de Gases de Efecto Invernadero** que se evitaron emitir a la atmósfera gracias al uso de transportación compartida para los colaboradores, ya sea en autobuses o camionetas. Los cálculos se realizaron asumiendo un rendimiento por litro de diésel de 8 km para el transporte de personal. La base del cálculo para un carro particular es de 28 km/l, para evitar la sobreestimación de las emisiones.

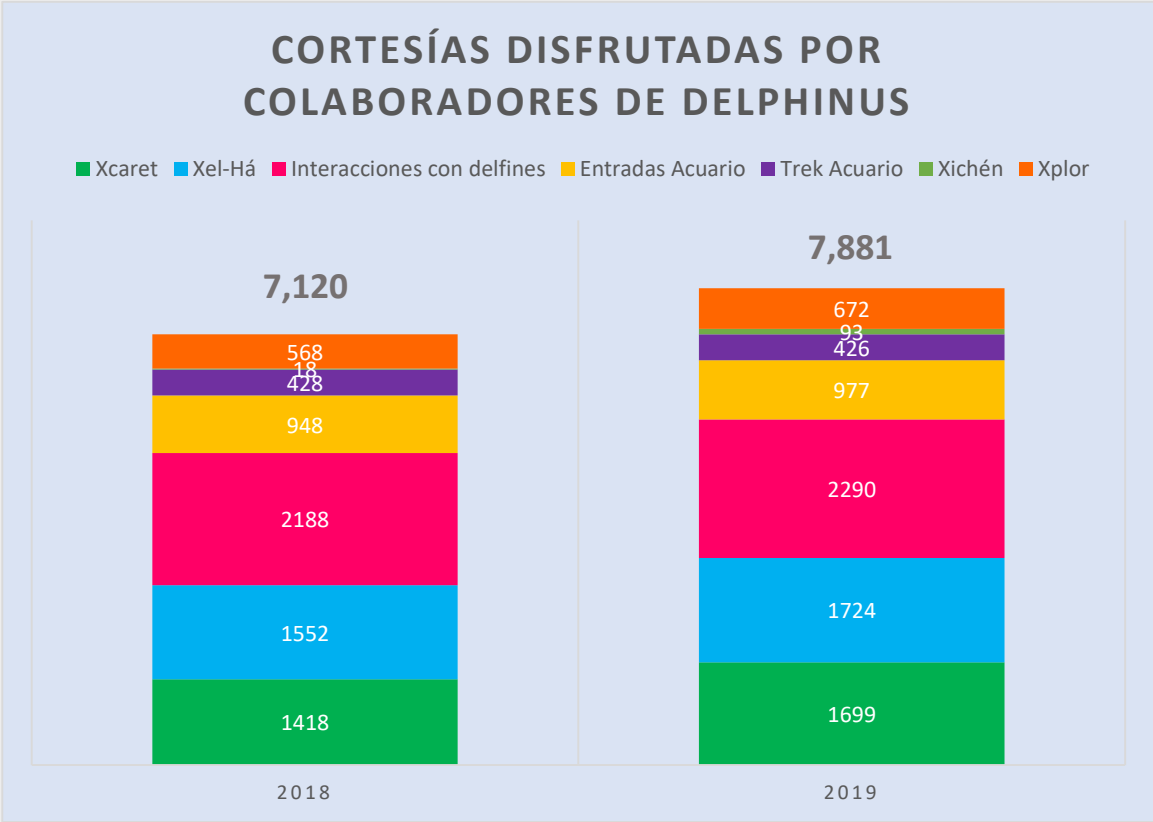
Esta acción es consistente con la Meta 12.2 de los ODS: *De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.*



Los colaboradores que laboran en hábitats que se ubican dentro de los parques Xcaret y Xel-Há, así como dentro de los hoteles El Cid, Hyatt Ziva Cancún, Plaza La Isla y Dreams Playa Mujeres cuentan con el beneficio de tener una comida diaria sin costo extra, lo cual representa un apoyo para la economía familiar. De 2018 a 2019 hubo un aumento del 69% en la cantidad de comidas otorgadas a los colaboradores.



Número de comidas otorgadas a los colaboradores



Cortesías para interacciones con delfines, actividades en el acuario y entradas a los parques de Experiencias Xcaret que fueron otorgadas a los colaboradores de Delphinus durante el 2018 y 2019. Estos beneficios permiten a los colaboradores y a sus familias disfrutar con la misma calidad, los servicios que se prestan cotidianamente a los visitantes regulares.



c) MEDIO AMBIENTE

Valoración, Política y Objetivos

Delphinus es una empresa comprometida con el desarrollo sustentable, es por eso que cuenta con una **Política Ambiental y de Responsabilidad Social**, en la que demuestra su compromiso con minimizar sus impactos ambientales negativos y potenciar los impactos positivos con la comunidad.

Cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental**, donde se reportan los indicadores de generación de residuos y consumo de agua y energéticos de cada hábitat y oficinas corporativas, con el fin de lograr la reducción de éstos, así como medir y entender para plantear eficiencias y ahorros.

Delphinus, al ser una organización que promueve la reconexión de las personas con la naturaleza y los océanos, da un énfasis especial a los temas ambientales. La base de los criterios de precaución con relación a los problemas ambientales de la empresa es el Plan de Educación Ambiental Delphinus (PEAD) el cual está dirigido a tres grupos de interés clave para la organización: los colaboradores, los visitantes y la comunidad.

**Plan de Educación Ambiental Delphinus**



En la metodología del PEAD se establece que a través de un proceso participativo y dinámico, Delphinus promueve la adquisición de un conocimiento significativo para cada participante, donde el papel de la empresa es orientar a las audiencias a interiorizar que pertenecen a un ecosistema y comunidad en particular, que necesitan aprender más sobre ello y sobre los mamíferos marinos, especies que por su posición en la cadena alimenticia son indicadoras del estado de conservación

de sus hábitats, lo cual los lleva a reflexionar específicamente sobre cinco situaciones que la humanidad ha provocado en los ecosistemas marinos pero que tienen consecuencias globales:

- a) La contaminación del mar por basura, en especial de los plásticos.
- b) Sobrepesca, que además de afectar la economía de las comunidades costeras, está afectando las cadenas alimenticias;
- c) Invasión de especies exóticas, como el Pez León para el Caribe;
- d) El cambio climático; y
- e) La extinción de especies, tomando como especie ejemplo a la vaquita marina

### Implementación

Los procesos de cumplimiento que se llevan a cabo en Delphinus para disminuir sus impactos negativos en el ambiente y maximizar sus impactos positivos son:

- **Programa de Visitas Didácticas:** Es un esquema de educación ambiental basado en la transmisión de conocimientos, valores y actitudes que promuevan una formación integral de niños y jóvenes de la localidad. El programa está diseñado para la población estudiantil de educación básica, desde nivel primaria hasta secundaria y se imparte en escuelas públicas y privadas de Quintana Roo. El objetivo principal del Programa de Visitas Didácticas está enfocado en generar una actitud de compromiso de los estudiantes hacia la conservación ambiental.
- **Programa de Liderazgo Ambiental:** Es una acción de educación ambiental basado en la transmisión de conocimientos, valores y actitudes que promuevan una formación integral de los colaboradores de la empresa. Los contenidos están diseñados para fomentar el conocimiento y la reflexión, promoviendo un compromiso a nivel individual, que cada colaborador transmitirá a sus familiares, lo que formará una red de información y conocimiento.

Un ejemplo de ello son las acciones específicas que los colaboradores han planteado a través de los Comités de Marca y Sustentabilidad donde el personal del hábitat propone y desarrolla actividades locales que implementan el espíritu de la marca, de la que se han obtenido interesantes resultados como el proyecto “Tapitón” del Acuario Interactivo de Cancún y la adopción de un paradero urbano de Playa del Carmen para su limpieza trimestral por parte del personal de Delphinus Puerto Morelos, Riviera Maya, Xcaret y Xel-há, limpieza a la que también se han sumado varios hoteles que también dan uso a esa área.

- **Programa de Comunicación Ambiental:** Este esfuerzo permite a Delphinus vincular el “know how” técnico con acciones orientadas a transmitir valores y promover un cambio de comportamiento hacia los delfines y la conservación del medio marino. El programa se fundamenta en un proceso de doble vía que permite la interacción social de los visitantes interesados en conocer sobre cuestiones ambientales y sus interdependencias. Está dirigido primeramente al público visitante de los siete delfinarios de Delphinus, sin embargo, se incluye a la comunidad en general a través de redes sociales y museografía en los hábitats, así como por medio de las campañas de comunicación y eventos como el Festival de los Océanos del Caribe Mexicano<sup>®</sup>, jornadas de limpieza de playas, entre otros, realizadas por la empresa.

- Reporte de indicadores en el **Sistema de Gestión Ambiental**.
- Generación de energía eléctrica con tecnologías limpias, por medio de celdas fotovoltaicas instaladas en Delphinus Puerto Morelos.
- Cálculo y reporte de la huella de carbono de la empresa en el programa GEI México
- Compra de bonos de carbono para neutralizar emisiones del evento “7mo Festival de los Océanos”

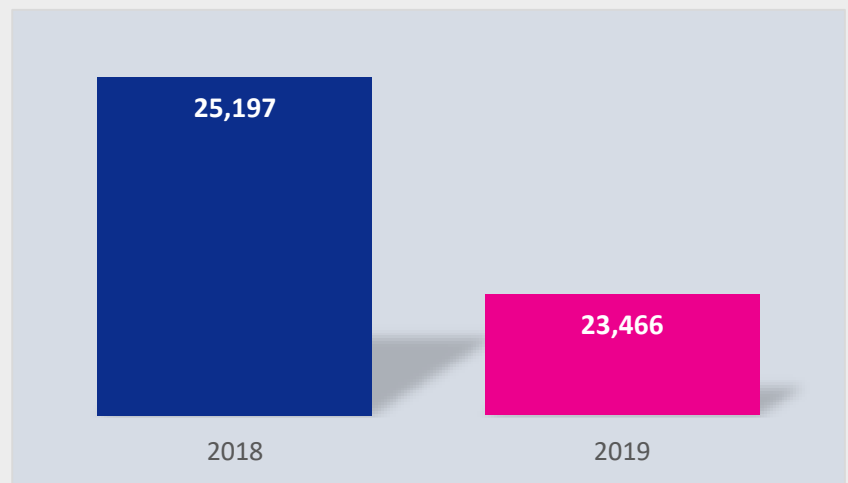
### Medición de resultados

Por medio del Sistema de Gestión Ambiental se ha llevado un control de la generación de residuos y el consumo de agua y energéticos en cada hábitat y oficinas corporativas.

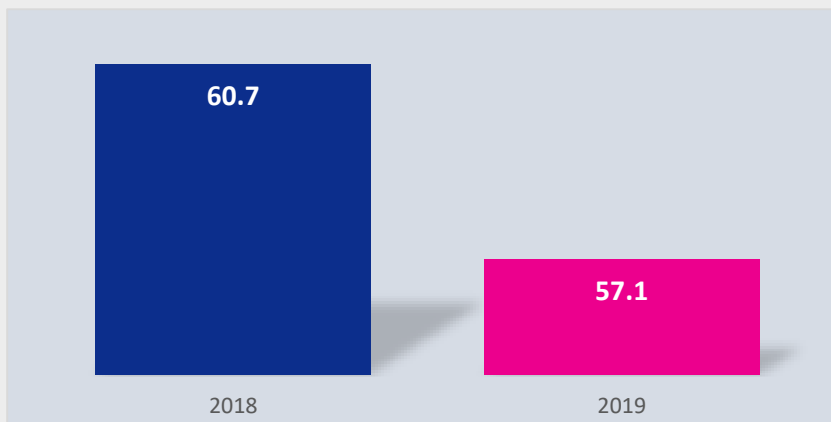
Durante el 2019 se logró reducir el consumo de agua en las instalaciones de Delphinus en un 7%



Consumo de agua total en las instalaciones de Delphinus (m<sup>3</sup>)



Además de reducir el consumo total de agua, el consumo por visitante atendido también se redujo en un 6%.



Consumo de agua por visitante en todas las instalaciones de Delphinus (litros-visitante<sup>-1</sup>)



El Sistema de Gestión Ambiental nos permite alinear nuestras operaciones y métricas para apoyar el cumplimiento de diversos ODS:



*6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.*

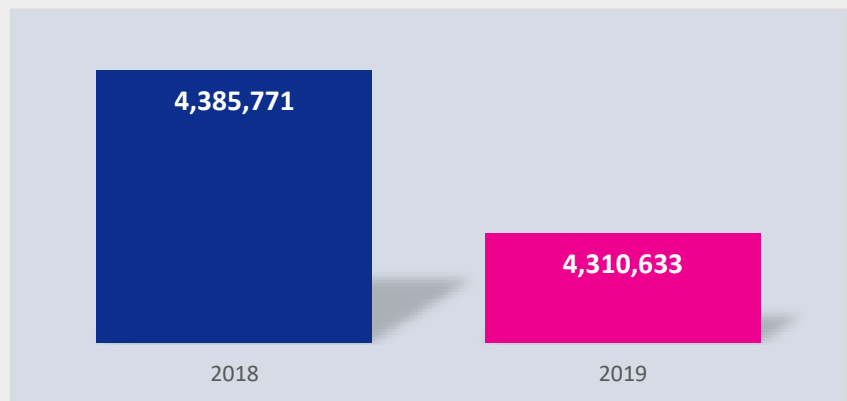


*12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales*

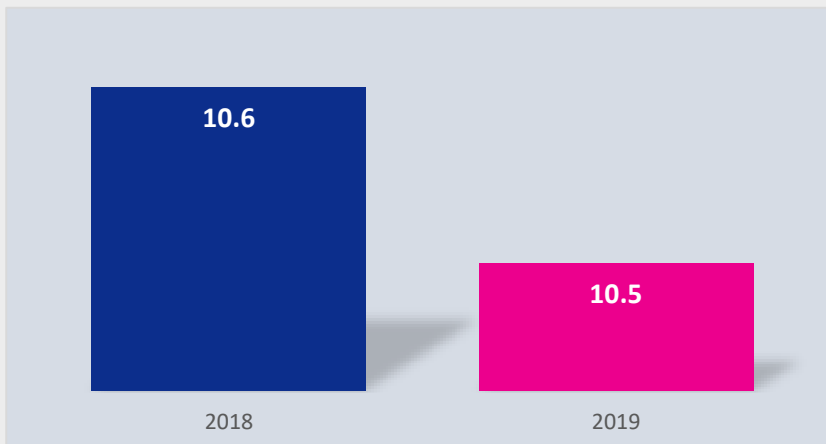
Durante 2019 se logró disminuir el consumo eléctrico en comparación con el 2018, siendo un 2% menor.



**Consumo de electricidad total en las instalaciones de Delphinus (kWh)**



También se logró disminuir el consumo de electricidad por visitante, aunque en menor medida, siendo un 1% menor que el índice de consumo por visitante calculado para 2018.

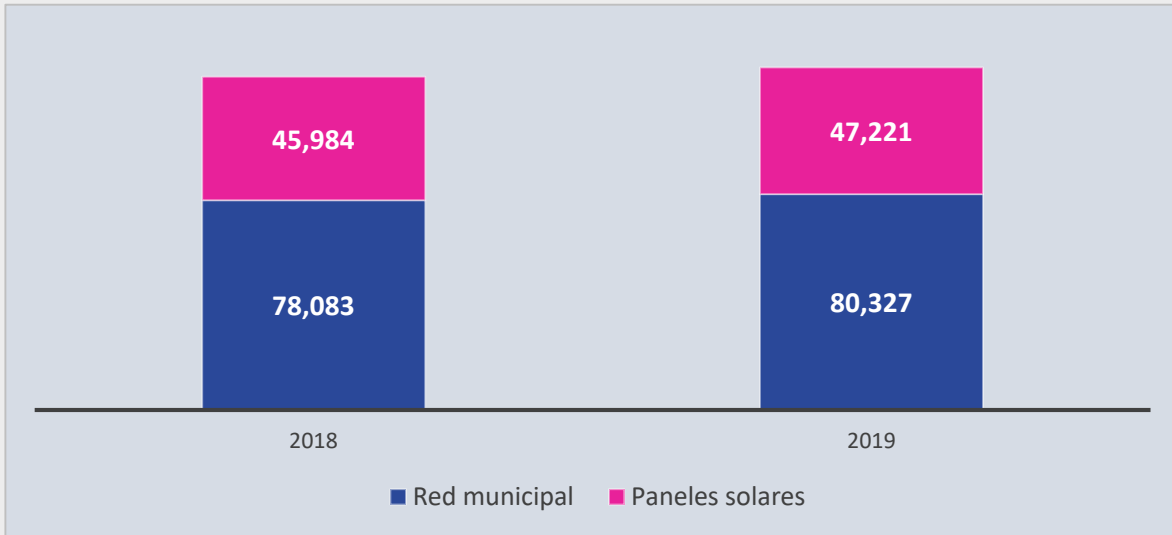


**Consumo de electricidad por visitante en todas las instalaciones de Delphinus (kWh·visitante<sup>-1</sup>)**

Además de la reducción en el consumo de energía, el hábitat de Delphinus Puerto Morelos cuenta con celdas fotovoltaicas para la generación de energía, estas celdas generaron el 38% de la electricidad utilizada en el hábitat durante el 2019.



Energía consumida en Delphinus Puerto Morelos por procedencia (kWh)



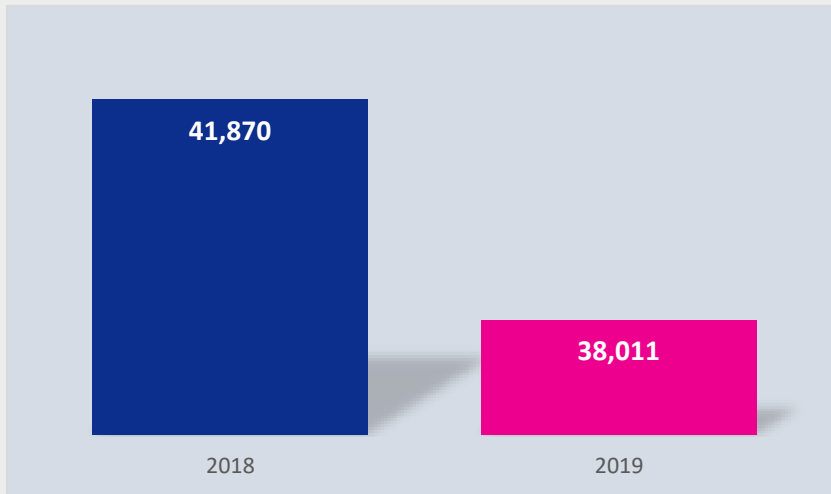
En materia de Residuos Sólidos, podemos decir que nuestro trabajo colabora con las metas:

**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



*12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización*

*12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes*

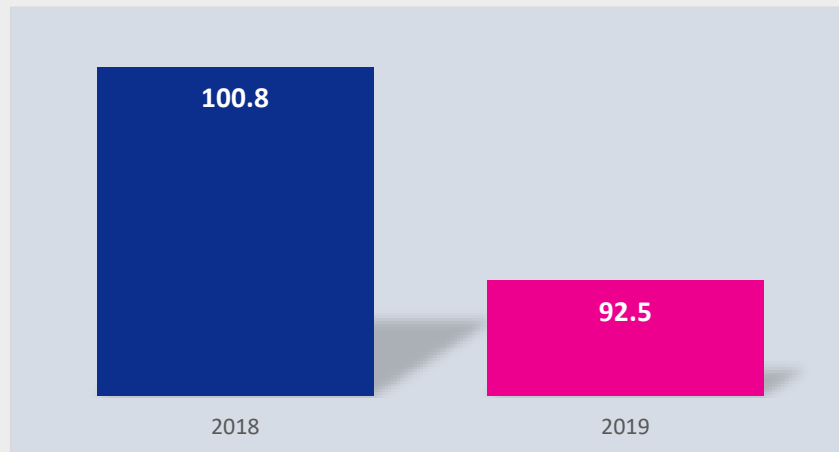


**Generación de residuos en todas las instalaciones de Delphinus (kg)**

La generación de residuos también se disminuyó durante el 2019, siendo un 9% menor con respecto al año anterior.

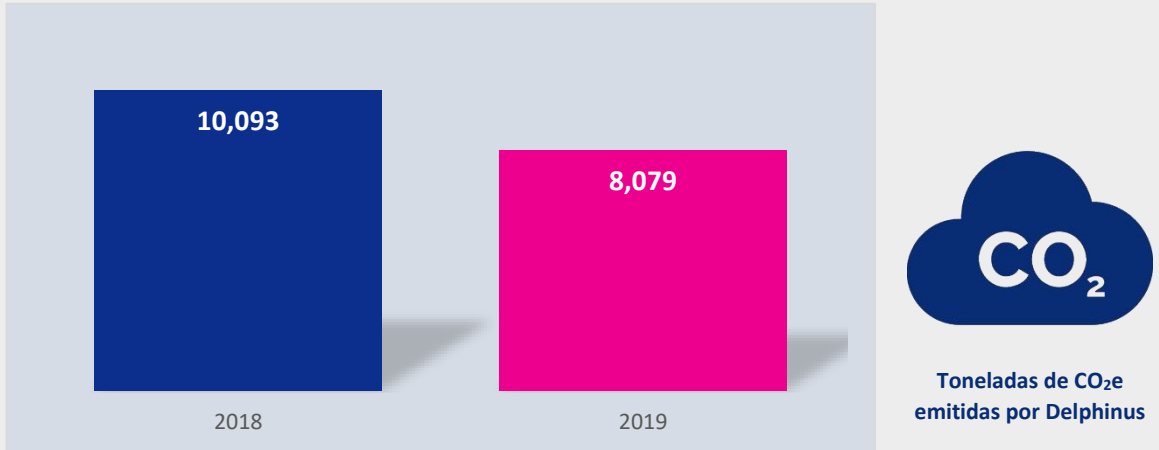


**Generación de residuos por visitante en todas las instalaciones de Delphinus (g/visitante<sup>-1</sup>)**



Por otro lado, el índice de generación de residuos por visitante también muestra una disminución al compararlo con el calculado para el 2018, siendo un 8% menor.

## Gases de Efecto Invernadero.



Durante 2018 debido a las operaciones diarias de la empresa se emitieron 10,093 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente a la atmósfera, mientras la emisión de 2019 fue de 8,079. Esto representa una disminución del 20% en las emisiones de Gases de Efecto Invernadero por parte de la empresa. Estas cifras son las reportadas al programa voluntario GEI México.<sup>6</sup>

Otro esfuerzo que Delphinus está emprendiendo es la cancelación de sus emisiones del Festival de los Océanos del Caribe Mexicano® iniciativa de educación ambiental hacia la comunidad para sensibilizarla sobre la vulnerabilidad de los ecosistemas costeros, en especial los de Quintana Roo, estado que depende de la actividad turística para su sustento. Felizmente este ejemplo ha sido seguido por otros eventos con temática ambiental en Cancún y la Riviera Maya.

Certificado No. 000A200

2 de julio de 2019

Otorga a:

El presente certificado que acredita la compensación de 26 toneladas de CO<sub>2</sub>e generadas en el 7mo Festival de los Océanos del Caribe Mexicano, celebrado del 16 de mayo al 9 de junio de 2019.

IHS Markit

Environmental Registry  
Retirement Detail

26

MEXICO2 PLATFORMA MEXICANA DE CARBONO

Project Name  
**Fresh Breeze Afforestation Project**

Project Period  
**2009 - 2014**

Standard  
**Verified Carbon Standard**

Project ID  
**Proteah**

Retirement Date  
**01 Jul 2019**

Este presente certificado acredita la compensación de 26 toneladas de CO<sub>2</sub>e generadas en el 7mo Festival de los Océanos del Caribe Mexicano, celebrado del 16 de mayo al 9 de junio de 2019.

Operator Name  
**Operadora Xuna**

<sup>6</sup> Debido a que el factor de emisión eléctrico para el año 2019 aún no es reportado por las autoridades, el cálculo se realizó con el factor de emisión utilizado para el año de reporte 2018, por lo que el dato puede variar levemente.

## Limpiezas de playa, manglares y espacios urbanos.

Uno de los temas en los que Delphinus se ha comprometido consistentemente es con la limpieza de playas en diversos puntos de Quintana Roo, **durante el 2019 se realizaron 6 eventos** en los que **se recolectaron 2,600 kg de basura** de distintas playas y manglares ubicadas en Cancún, Puerto Morelos e Isla Contoy, además, durante el 2019, se realizó una campaña para la limpieza de un cenote urbano y un paradero ubicado en Playa del Carmen, mediante siete limpiezas organizadas en coordinación con el municipio y hoteles que hacen uso del paradero se recolectaron 815.3 kg de basura.

Los esfuerzos de limpieza de playas comenzaron en 2013, desde entonces y hasta septiembre de 2019, cuando se realiza la Limpieza Internacional de Playas y Costas, evento al que Delphinus se une. Se han levantado 13 toneladas y media de desechos de playas y manglares quintanarroenses con el apoyo de 4,982 voluntarios.



Las limpiezas de playa, manglares y cenotes urbanos apoyan en la consecución de las metas **14.1 de los ODS: De aquí a 2025, prevenir y reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, en particular la producida por actividades realizadas en tierra, incluidos los detritos marinos y la polución por nutrientes** y **14.2 De aquí a 2020, gestionar y proteger sosteniblemente los ecosistemas marinos y costeros para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos.**



Visitas Escolares.

A través del Programa de Visitas Didácticas, Delphinus atendió gratuitamente en el ciclo escolar 2018-2019 a 17,767 alumnos y maestros de escuelas públicas de Quintana Roo, en tanto que en el ciclo escolar anterior (2017-2018), fueron 14,732 alumnos y maestros. Un crecimiento del 17.08% con respecto al ciclo anterior.

De 2012 al cierre del ciclo escolar 2018-2019 se han atendido a 80,384 alumnos y maestros. En promedio el 95% de ellos de manera gratuita, ya que provienen de escuelas públicas de preescolar, primaria y secundaria. Delphinus determinó que estas visitas serían con cargo a su programa de Responsabilidad Social Empresarial. Para las escuelas privadas que asisten se les otorgan precios módicos que van de los 60 a 150 pesos por alumno dependiendo el hábitat (3.20 a 8.10 USD por alumno).



*4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.*



Bienestar animal.



Un elemento esencial para la existencia y operación de nuestra organización es el bienestar de los animales bajo nuestro cuidado. Como hábitat para la interacción con delfines, estos mamíferos marinos fueron los primeros a quienes decidimos cuidar. Posteriormente con la adquisición del Acuario Interactivo de Cancún en julio de 2014 se adicionaron a nuestra colección de animales ejemplares de leones marinos, peces, rayas. Cada uno merece y requiere nuestro compromiso y completo conocimiento técnico para ofrecerles la mejor calidad de vida.

El bienestar animal es una ciencia y técnicamente es posible establecerlo. Existe un consenso en cuanto a las necesidades básicas que deben ser cumplidas para que los animales de cualquier tipo y esencia bajo cuidado humano, mismas que se han definido como las “5 libertades de los animales” publicado en 1965 por el Farm Animal Welfare Council de la Gran Bretaña.<sup>7</sup>

Las cinco libertades o dominios.

- Estar libres de hambre y sed - teniendo acceso a agua fresca y una dieta que les aporte una salud plena y energía.
- Estar libres de incomodidad - proporcionando un entorno adecuado incluyendo cobijo y una zona cómoda de descanso.
- Estar libres de dolor, lesiones y enfermedades - mediante la prevención o el diagnóstico rápido y el tratamiento.
- La libertad de expresar un comportamiento normal - proporcionando espacio suficiente, instalaciones adecuadas y la compañía de animales de la propia especie del animal.
- Estar libres de miedo y angustia - asegurando las condiciones y trato que evitan el sufrimiento físico y mental.

En Delphinus comprendemos que las cinco libertades o dominios definen con más precisión las condiciones de vida de los animales terrestres, aunque su aplicación también puede ser universal a

<sup>7</sup> Wikipedia. [https://es.wikipedia.org/wiki/Bienestar\\_de\\_los\\_animales](https://es.wikipedia.org/wiki/Bienestar_de_los_animales)

cualquier animal que esté bajo cuidado humano; por ello nosotros hemos querido ir un poco más allá: redactamos un código de 10 puntos que contemple las condiciones propias de los mamíferos marinos y la fauna acuática que tenemos bajo nuestro resguardo y que a su vez, nos sirva para representar adecuadamente a los animales al público visitante y, entonces, su experiencia, sea educativa y edificante.

### Decálogo de Bienestar Animal Delphinus<sup>8</sup>

- 1) Los humanos necesitamos acercarnos a los animales para aprender a respetarlos y conservar su entorno.
- 2) La mejor manera de aprender y ser sensible es a través de las experiencias de contacto directo porque nuestros 5 sentidos están involucrados.
- 3) Nuestra base es la ciencia del Bienestar Animal que asegura que los delfines cuenten con:
  - a. La mejor y suficiente nutrición.
  - b. Estén cómodos en instalaciones especialmente diseñadas y un ambiente enriquecido.
  - c. Atención permanente de sus necesidades médicas por profesionales expertos.
  - d. Grupos sociales variados y compatibles.
  - e. Cuidados por personas que antes que todo los aman y respetan.
- 4) Sólo personas comprometidas con el bienestar de los delfines pueden participar en su cuidado.
- 5) Somos una organización que basa sus decisiones en la ciencia y conforme avanza, nosotros mejoramos con ella.
- 6) En nuestra relación con los delfines, la confianza es la herramienta principal y sólo se estimulan las conductas positivas.
- 7) Buscamos el aval de organizaciones mexicanas e internacionales expertas en Bienestar Animal.
- 8) Adoptamos y desarrollamos las mejores técnicas y tecnologías de medicina veterinaria.
- 9) Invertimos los recursos que sean necesarios para cuidar la salud de cada delfín y animal a nuestro cargo.
- 10) El entrenamiento es fundamental para la salud y bienestar de la población de mamíferos marinos bajo nuestro cuidado. Usamos el refuerzo positivo como base y principio de esta importante herramienta de bienestar animal.



<sup>8</sup> Para ver el video del decálogo de bienestar animal Delphinus siga esta liga: <https://youtu.be/zc-9-LwIKDI>



### Rescate y Rehabilitación

Delphinus participó de manera coordinada, a través de la Asociación Mexicana de Hábitats para la Interacción y Protección de Mamíferos Marinos, A.C., en dos rescates y rehabilitaciones de 2 ejemplares, un macho y una hembra de lobo marino fino de las Galápagos (*Zalophus wollebaeki*) en el estado mexicano de Chiapas. Tras 5 meses de rehabilitación y con la recomendación de las autoridades del Parque Nacional Galápagos en el Ecuador, fueron integrados al medio silvestre frente a las costas de Chiapas el 18 de octubre de 2019.



### Conservación



Delphinus invitó al público quintanarroense para sumarse a la conmemoración del "Día Internacional para Salvar la Vaquita" (International Save the Vaquita Day) generando recursos para la conservación de la vaquita, único cetáceo endémico de México. Se reunieron **111 mil 119 pesos** (equivalentes a **5 mil 817 dólares** americanos). Con éste donativo y los anteriores realizados a la National Marine Mammal Foundation y al Museo de la Ballena y Ciencias del Mar suman **380 mil 209 pesos (19 mil 906 dólares americanos)**.



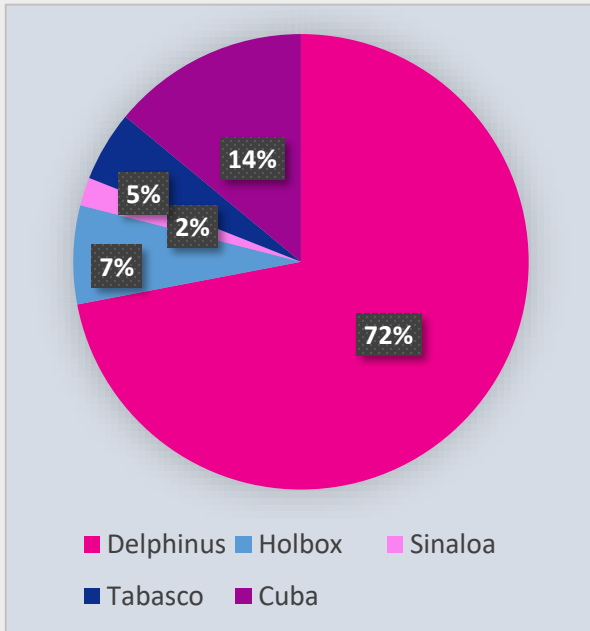
## 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



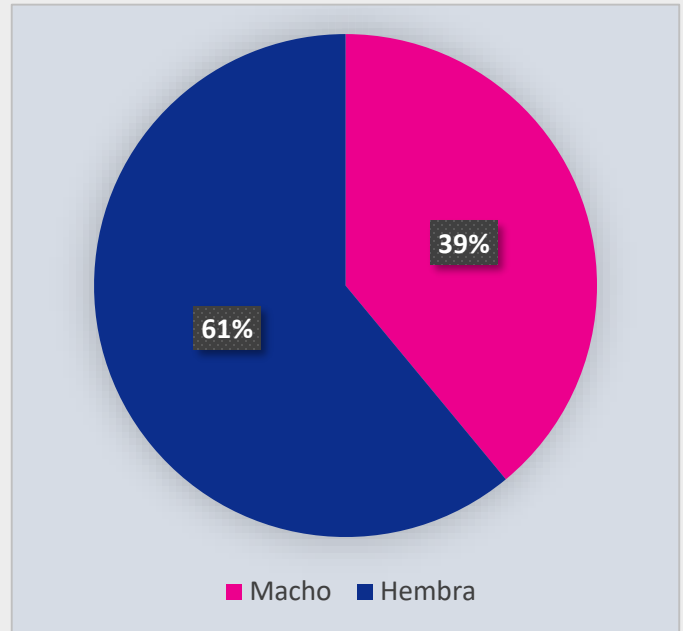
*15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y, para 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.*

*15.a Movilizar y aumentar de manera significativa los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la diversidad biológica y los ecosistemas.*

Población Delphinus.



**Origen de nuestros 101 delfines**



**Sexo de nuestros 101 delfines**

En un reciente estudio publicado por Jaakkola y Willis (2019) se establece que la esperanza de vida para delfines en instalaciones acreditadas por la Alliance of Marine Mammals Parks and Aquariums es de 29.2 años, en tanto que en vida silvestre es de entre 8.3 y 17.4 años<sup>9</sup>; debido en parte a la contaminación, sobrepesca y enfermedades propias de las especies silvestres. Más del 10% de nuestra población rebasa los 28 años de edad y actualmente tenemos ejemplares de hasta 36 años.



<sup>9</sup> Jaakkola, K. and Willis, K. (2019). *How long do dolphins live? Survival rates and life expectancies for bottlenose dolphins in zoological facilities vs. wild populations.* Mar Mam Sci, 35: 1418-1437. doi:10.1111/mms.12601

## Investigación en Delphinus

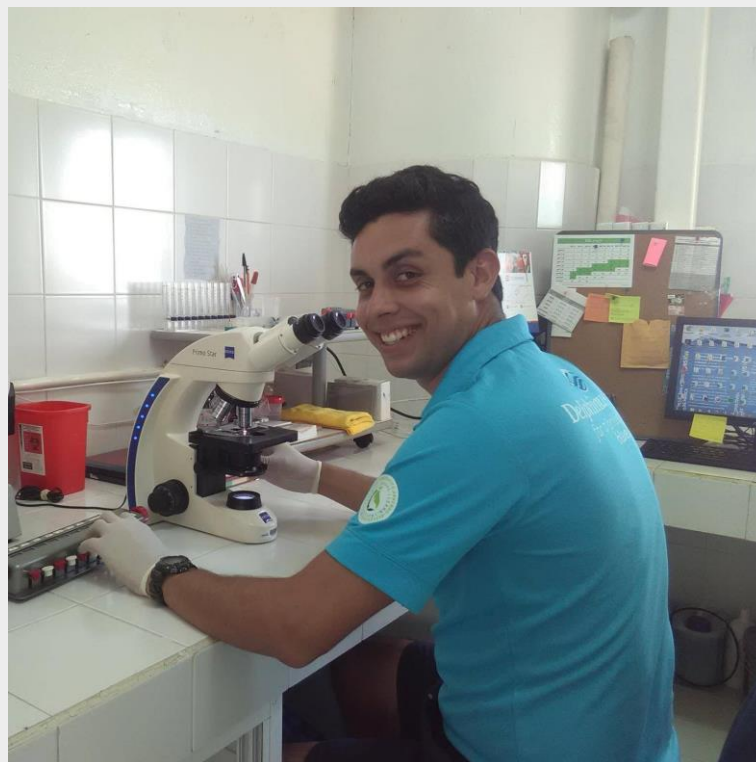
El Programa de Investigación Científica de Delphinus, es un proyecto permanente cuya misión consiste en promover la investigación científica en temas de conservación, salud y manejo de mamíferos marinos (con especial énfasis en los delfines nariz de botella -*Tursiops truncatus*-), la educación y profesionalización por medio de la vinculación con el sector académico, así como la sensibilización de diferentes públicos sobre el respeto que estos animales y su ambiente merecen, para contribuir en el conocimiento y la conservación de las poblaciones silvestres de mamíferos acuáticos, no sólo de la zona de Quintana Roo, sino de los océanos en general, retribuyendo a la sociedad un beneficio educativo por medio de información científica valiosa.

Lo anterior es respaldado a través del conocimiento y su aplicación por parte de diversos profesionales en áreas de ciencias biológicas y de veterinaria, tanto de la empresa como de diferentes instituciones educativas y científicas nacionales e internacionales, para lo que ha realizado alianzas no solo con las instituciones académicas mencionadas anteriormente, sino también con otras instituciones y organizaciones como la Red de Varamientos del Estado de Quintana Roo, la Asociación Internacional de Medicina de Animales Acuáticos (IAAM) y la Sociedad de Mastozoología Marina (SMM).

En materia de investigación científica, encontramos coincidencias con la siguiente meta de los ODS:



9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo



Delphinus cuenta con 11 proyectos de investigación actualmente, de los cuales dos se han concluido en su totalidad y dos han sido impulsados en su totalidad por Delphinus

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN DELPHINUS						
No.	INSTITUCIÓN	NOMBRE DEL PROYECTO	INVESTIGADOR	INICIO	ESTATUS	TIEMPO PROBABLE DE CONCLUSIÓN
1	Nantes Atlantic National College of Veterinary Medicine, Food Science and Engineering.	Intereses y factibilidad del banco de semen de delfín nariz de botella ( <i>Tursiops truncatus</i> ) en Francia.	Marion Moyet	2016	En espera de obtención de grado.	Concluido
2	University of Cambridge	Estudio comparativo de los efectos ambientales en el comportamiento, fenotipo y epigenética por la adaptación a los ambientes en cautiverio en el delfín nariz de botella ( <i>Tursiops truncatus</i> ).	Cristina Acasuso	2016	Procesamiento de datos/En espera de obtención de grado.	Primer semestre de 2020
3	Chicago Zoological Society	Hacia el entendimiento del bienestar de cetáceos en zoológicos y acuarios del mundo.	Lance Miller/Lisa Lauderdale	2016	En espera de publicación de resultados	Primer semestre 2020
4	Universidad Interamericana de Puerto Rico/ Centro de Conservación de Manatíes	Estableciendo valores de uroanálisis en delfines nariz de botella ( <i>Tursiops truncatus</i> ) bajo cuidado humano en el Caribe.	Angélica Natalia Jiménez	2016	Artículo Publicado	Concluido
5	Universidad Interamericana de Puerto Rico/ Centro de Conservación de Manatíes	Filogeografía de tres especies de rayas en el Caribe	Antonio Mignucci	2018	En espera de publicación de resultados.	Primer semestre de 2020
6	Sociedad Mexicana de Mastozoología Marina A. C. SOMEMMA	El papel de los delfinarios en la investigación de mamíferos marinos en México.	Valentina Islas	2017	En espera de publicación de resultados.	Primer semestre de 2019
7	Alliance of Marine mammal Parks and Aquariums	Estudio sobre el impacto en los visitantes de instituciones miembros de AMMPA.	Kelly Jaakkola	2017	En espera de resultados	Indefinido
9	Universidad Autónoma de Yucatán	Edad y crecimiento del delfín tonina <i>Tursiops truncatus</i> y el delfín tonina del Indo pacífico <i>Tursiops aduncus</i> bajo condiciones de cautiverio	Raúl Díaz/Juan Bacab	2019	En espera de obtención de grado.	Primer Semestre 2020
10	Delphinus	Programa de enriquecimiento Ambiental Delphinus	Delphinus	2019	Toma de datos	Segundo semestre 2020
11	Delphinus	Presencia de Litiasis Renal en una población de <i>Tursiops truncatus</i> bajo cuidado humano	Delphinus	2019	Análisis de Datos	Segundo semestre 2020

#### d) ANTICORRUPCIÓN

##### Valoración, Política y Objetivos

Delphinus es una organización que cumple con todas las disposiciones legales y, en su carácter de Empresa Socialmente Responsable y congruente con sus valores, no participa en actos de corrupción.

En su código de conducta expresa claramente sus políticas anticorrupción:

- La adquisición de bienes y servicios se efectúa mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguran la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
- Todos los tratos, trámites y relaciones que en representación de la empresa se tengan con dependencias o funcionarios gubernamentales, deben llevarse a cabo en concordancia con las leyes aplicables.
- A los (las) integrantes de la Empresa no se les permite aceptar regalos u otras cortesías de cualquier tipo que puedan comprometer o aparenten comprometer la objetividad de sus decisiones en actuales o futuras negociaciones.
- Bajo ninguna circunstancia está permitido el soborno y/o la extorsión. Si alguna persona en la Empresa está siendo objeto de soborno y/o extorsión en sus relaciones de trabajo, dentro o fuera de la Empresa, debe reportarlo de inmediato.
- Cuando se conozca el caso de una tercera persona de la Empresa que esté siendo objeto de alguna clase de extorsión y/o soborno, es responsabilidad del integrante de la Empresa reportar la situación.

Código de Conducta, Delphinus

##### Implementación

Los procesos de cumplimiento que se llevan a cabo en Delphinus para evitar la corrupción son:

- Sanciones a los incumplimientos al código de ética, la severidad estas sanciones está en función de la gravedad de las faltas cometidas. En casos de faltas o delitos graves, las sanciones pueden ir desde el despido hasta la denuncia penal ante las autoridades competentes.
- Auditorías por organismos externos.

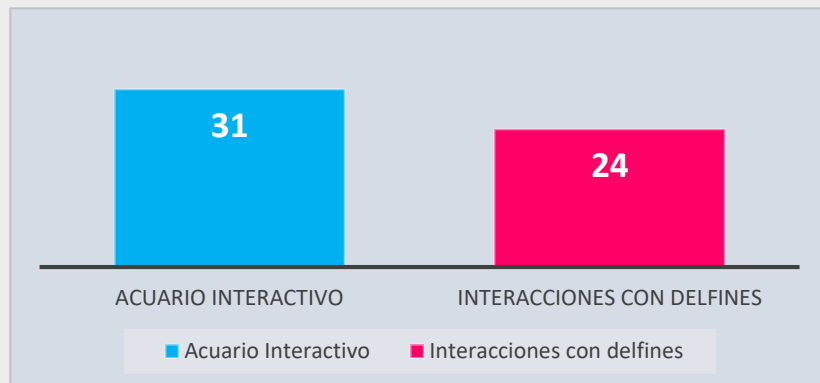
##### Medición de resultados

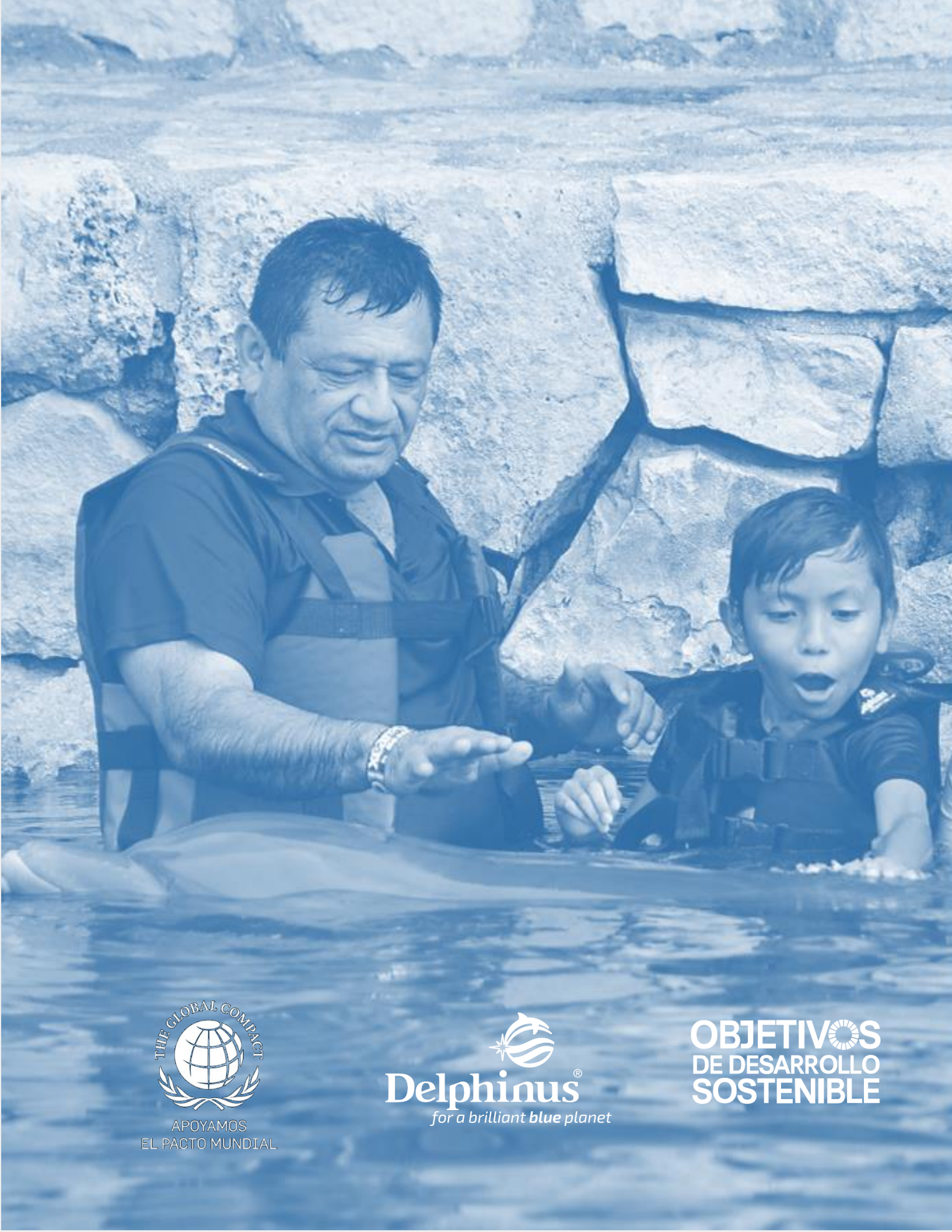
Delphinus, a través de su alta dirección, se ha involucrado directamente en el trabajo de tres organismos de la sociedad civil en materia de gobernanza, derechos humanos y seguridad y justicia:

- 1) **Ciudadanos por la Transparencia**, una “Asociación Civil que impulsa la transparencia, el Gobierno Abierto, la participación ciudadana y la rendición de cuentas con el objetivo de erradicar la corrupción en Quintana Roo.”



- 2) **Mesa de Seguridad y Justicia de Cancún e Isla Mujeres** es una organización de la sociedad civil que tiene como objetivo contribuir a mejorar la seguridad pública de nuestro destino turístico. Como parte de este trabajo, a partir del 21 de agosto de 2019, Delphinus está apoyando con entradas gratuitas al Acuario Interactivo de Cancún e interacciones con delfines a los elementos de tropa de las fuerzas de seguridad y sus familias que llegaron a asentarse en Cancún para reforzar este ámbito. Es una manera de darles la bienvenida y hacerlos sentir parte de nuestra comunidad.





**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**