Comunicación del Progreso 2020

Reporte de Sostenibilidad

Delphinus®
for a brilliant **blue** planet

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Plan de Educación Ambiental

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

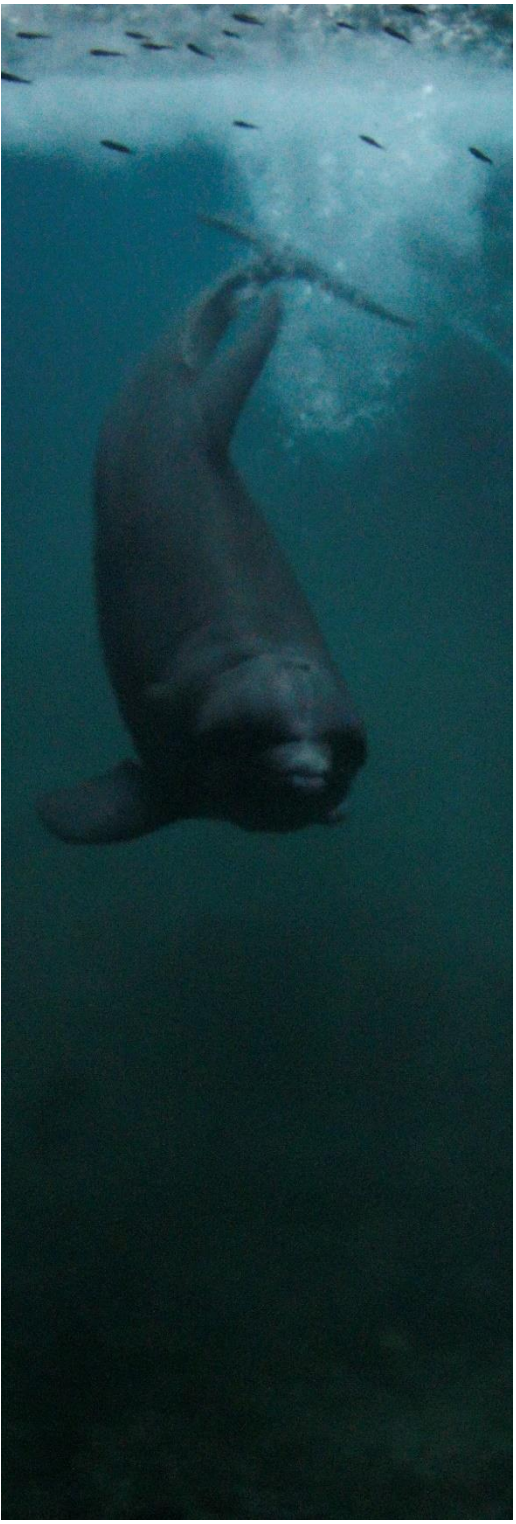
Miguel Ángel Canseco González

Gerencia de Responsabilidad y Comunicación Corporativa

Teresa Dávalos Navarro

Coordinación de Educación y Gestión Ambiental

Contacto: miguel.canseco@delphinus.com.mx



CONTENIDO

1. DELPHINUS, LA PANDEMIA DE COVID-19 Y TRES FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EN 2020 4
2. LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 7
3. DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO AL PACTO MUNDIAL 9
4. LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 11
5. ACERCA DE DELPHINUS 13
a) REFLEXIÓN INICIAL 14
Delphinus y su contribución al Desarrollo Sostenible en el Turismo 14
Propuesta de valor 15
b) HÁBITATS DE DELPHINUS 16
c) DELPHINUS EN CIFRAS 17
d) CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE DELPHINUS 20
e) ALIANZAS, ACREDITACIONES Y COLABORACIONES DE DELPHINUS 23
6. DESCRIPCIÓN DE MEDIDAS PRÁCTICAS 32
a) DERECHOS HUMANOS 33
Valoración, Política y Objetivos 33
Implementación 34
Medición de resultados 34
b) ESTÁNDARES LABORALES 35
Valoración, Política y Objetivos 35
Implementación 36
Medición de resultados 36
Beneficios adicionales para colaboradores de Delphinus 36
c) MEDIO AMBIENTE 41
Valoración, Política y Objetivos 41
Implementación 42
Medición de resultados 43
Visitas Escolares 43
Limpiezas de playa, manglares y espacios urbanos 44
Festival de los Océanos 45
Sistema de Gestión Ambiental 46
Gases de Efecto Invernadero 49
Bienestar animal 50
Población Delphinus 52
Rescate y Rehabilitación 53
Investigación en Delphinus 54
d) ANTICORRUPCIÓN 56
Valoración, Política y Objetivos 56
Implementación 56
Medición de resultados 56

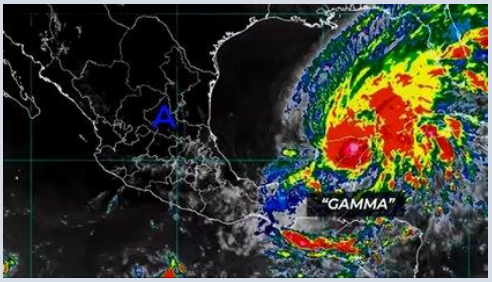
01
Delphinus, la Pandemia de COVID-19 y Tres Fenómenos Meteorológicos en 2020.

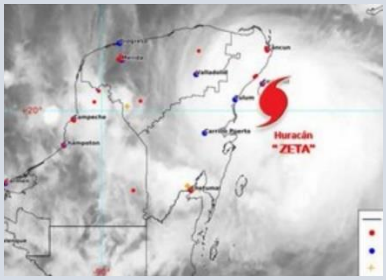
La pandemia por la COVID-19 ha paralizado a muchos sectores. De acuerdo con la OMT, 2020 ha sido el "año más difícil en la historia del turismo", con un descenso entre el 70 y 75% en las llegadas internacionales, lo que equivaldría a un retroceso del turismo a niveles de hace "30 años, con 1,000 millones de llegadas menos y una pérdida aproximada de 1,1 billones (miles de millones) de dólares estadounidenses en ingresos provenientes del turismo internacional"[1]

Las empresas que operan en destinos netamente turísticos han resentido de manera particularmente directa los efectos devastadores que provocó la COVID-19, en particular por la restricción a la movilidad de personas, en especial, los viajes internacionales. La secretaria de turismo de Q. Roo, estado en el que operan las 7 instalaciones de Delphinus, señaló en una entrevista que las pérdidas económicas sumarían "4 mil 632 millones de dólares en la derrama económica –con respecto a lo recaudado en 2019-"[2]

El golpe económico provocado por el cierre a la circulación de personas para frenar el contagio del virus SARS-Cov-2, afectó seriamente el empleo, principalmente en los sectores económicos considerados como "no esenciales", entre ellos los servicios turísticos. En Quintana Roo, el Gobierno del Estado, a través de su Secretaría de Turismo, reportó que se habían perdido "92 mil puestos de trabajo en los registros del IMSS, de los cuales 45% son directamente relacionados con el turismo"[3]

Este caótico entorno puso a prueba la resiliencia de las organizaciones, teniendo que adaptarse para prevalecer a los efectos económicos. Por si fuera poco, el Caribe Mexicano, durante este caótico 2020, tuvo que resistir la llegada de 3 fenómenos meteorológicos en un mismo mes: la tormenta tropical Gamma (3 de octubre), y los huracanes Delta (7 de octubre, categoría 3 al tocar la costa quintanarroense) y el huracán Zeta (26 de octubre, categoría 1), los cuales pusieron a prueba los sistemas públicos y privados de protección civil para minimizar las pérdidas materiales y humanas.





[1] https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-retrocede-a-niveles-de-1990-con-una-caida-en-llegadas-del-mas-del-70
[2] https://www.infobae.com/america/mexico/2020/12/25/pesadilla-en-el-paraiso-radiografia-del-brutal-golpe-del-covid-19-a-quintana-roo-joya-del-turismo-mexicano/
[3] https://qroo.gob.mx/sedetur/la-sedetur-ante-el-covid-19

En las páginas de este reporte será posible conocer a grandes rasgos los efectos de la pandemia de COVID-19 en Delphinus, pero también será posible ver una organización que, sólidamente basada en los principios de la responsabilidad social empresarial, supo adaptarse a nueva realidad y con base en el manejo financiero prudente y al compromiso de socios, directivos y colaboradores ha logrado sortear el temporal.

Delphinus, al igual que 7 mil empresas de Quintana Roo, adoptamos la Certificación en Protección y Prevención Sanitaria en Instalaciones Turísticas (CPPSIT) otorgada por la Secretaría de Turismo del estado y los Servicios Estatales de Salud de Quintana Roo. Con la que se aseguraban los protocolos de higiene y seguridad sanitaria durante la reactivación económica. Nos adherimos también a la plataforma SafeTravels, sello de confianza otorgado por el Consejo Mundial del Viajes y el Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés) para armonizar protocolos sanitarios establecidos por la Organización Mundial de la Salud y los gobiernos locales. En conjunto, hemos creado nuestra etiqueta Brillante Bienestar Azul para dar a conocer que tenemos las medidas sanitarias pertinentes para recibir a nuestros visitantes de manera segura para todos.

Certificación en Protección y
PREVENCIÓN SANITARIA
en Instalaciones Turísticas (CPPSIT)

02
Los Diez Principios del Pacto Mundial.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Plan de Educación Ambiental

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El Pacto Mundial integra 10 principios básicos que se agrupan en cuatro temas[4]:

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.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

[4] Tomado de la Red Pacto Mundial México en http://www.pactomundial.org.mx/site/los-10-principios-del-pacto-mundial/

03
Declaración de Apoyo Continuo al Pacto Mundial.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Plan de Educación Ambiental

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Delphinus®
for a brilliant blue planet

Declaración de Apoyo Continuo al Pacto Mundial

En Delphinus, como empresa socialmente responsable, nuestro objetivo principal es la educación y sensibilización ambiental a través de la interacción con la fauna marina. Desde nuestra fundación, estamos comprometidos en ser ciudadanos corporativos ejemplares, llevando a cabo nuestras actividades en congruencia con nuestras políticas y prácticas de sustentabilidad, seguridad sanitaria e higiene, lo que nos ha permitido establecernos como una institución zoológica moderna, que genera riqueza y valor a nuestros socios fundadores, colaboradores, visitantes, aliados comerciales, comunidad local, entre otros grupos de interés.

Sin embargo, 2020 ha sido un año sin precedentes para la humanidad y en Delphinus, como muchas entidades del sector turístico, experimentamos un impacto significativo a causa del cierre de nuestras operaciones al público durante un periodo considerable del año, debido a las medidas de distanciamiento social adoptadas para evitar la propagación de la COVID-19.

A pesar de esto, en Delphinus logramos adaptarnos y prevalecer gracias al compromiso de los socios fundadores y de cada uno de los colaboradores, manteniendo la operabilidad de la empresa, lo que aseguró, el bienestar de los mamíferos marinos y otras especies acuáticas bajo nuestro cuidado, así como nuestra viabilidad, lo que consolidó la fuente de provisión de los colaboradores y sus familias, proveedores, la generación de impuestos, entre otros impactos económicos y sociales que una organización como la nuestra tiene en las comunidades en las que operamos.

Esta crisis es una oportunidad para cambiar el paradigma con el que vemos nuestra relación con la Tierra y el Océano. Ha hecho más clara la necesidad de ser responsables en nuestras acciones con el ambiente y la sociedad, con un mayor compromiso para disminuir el avance de problemáticas globales que se ciernen cada vez más evidentemente de manera local, como el cambio climático, el aumento de la violencia, epidemias y la intensificación de los desastres naturales. Este momento es crucial para que, de manera personal y colectiva, adoptemos los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible, como la ruta que necesitamos seguir gobiernos, empresas, sindicatos, academia y sociedad civil, que permita legar un futuro próspero para los ecosistemas y las próximas generaciones.

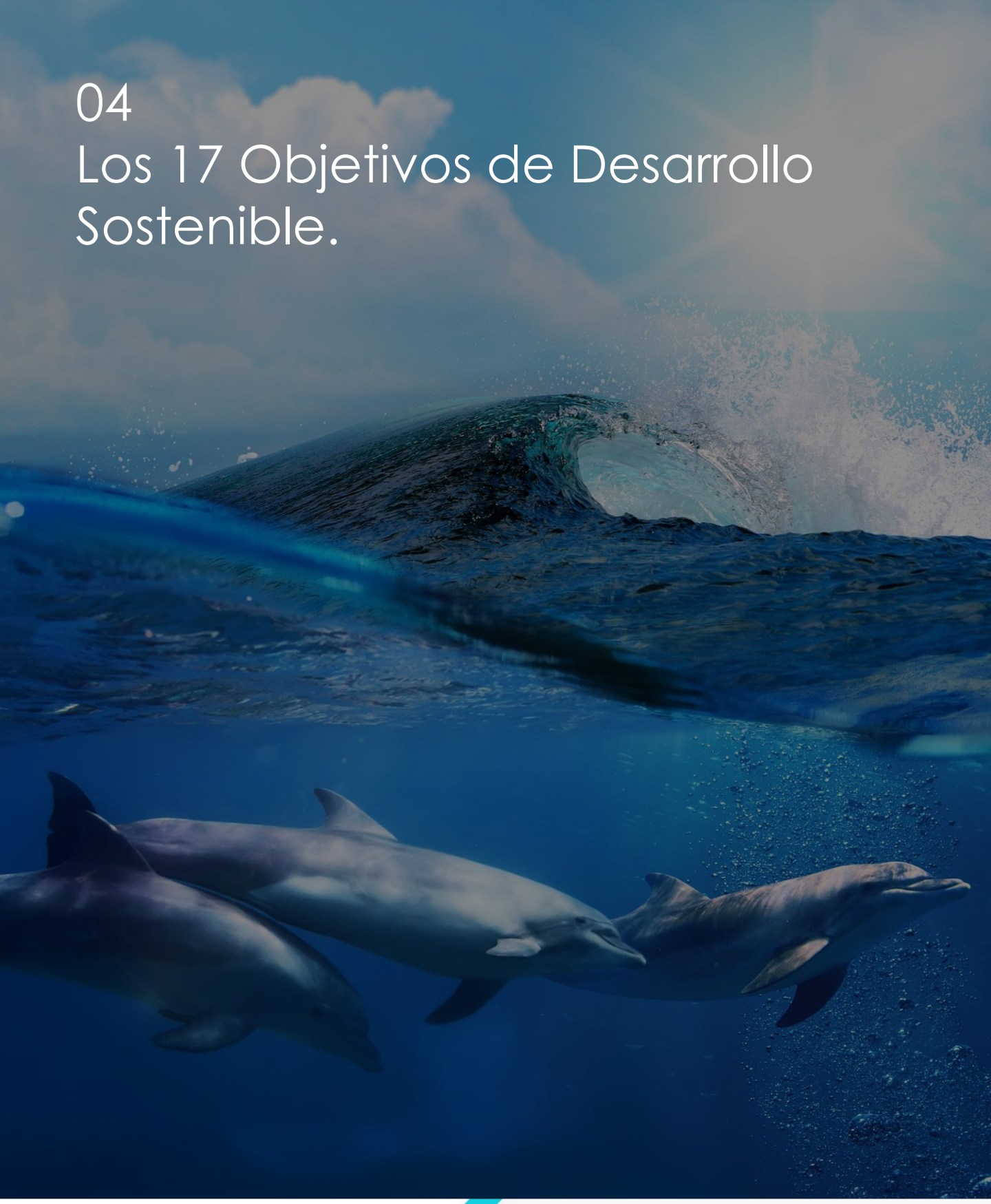
2020 fue muy diferente, y el contenido de la presente Comunicación del Progreso (CoP) refleja grandes contrastes con nuestro documento de 2019. En un ejercicio de transparencia mostramos sin cortapisas -pero con gran sentido de orgullo y sensación de logro- nuestros resultados, porque pese a las circunstancias adversas, ponen en evidencia que somos una empresa resiliente, cada vez más centrada en lo importante y consiente de nuestro papel en la educación ambiental del público que nos visita, la conservación, el desarrollo de la ciencia y la sostenibilidad.

Presentamos este informe, reiterando nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial e invitando a que más organizaciones mexicanas, especialmente dentro de nuestro sector, asuman la responsabilidad social como el camino para gestionarse y sean parte en la solución de las problemáticas mundiales desde su raíz.

Por un brillante planeta azul,

Rodrigo Constandse Córdova
Director General Delphinus
Cancún, Quintana Roo, México, a 20 de febrero de 2021

04
Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Plan de Educación Ambiental

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.

05
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.[5]

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."[5] Lo que concuerda perfectamente con la propuesta de valor de Delphinus.

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.

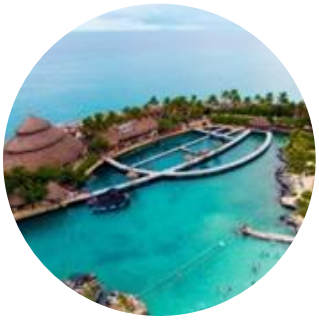
Nuestros valores:
Honestidad, Responsabilidad, Respeto, Lealtad, Congruencia.

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.

[5] Organización Mundial del Turismo. https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

b) HÁBITATS DE DELPHINUS

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



Delphinus® xcaret! MÉXICO

Delphinus® xel-ha HIDDEN WONDER by xcaret

Delphinus® RIVIERA MAYA

Delphinus® interactive AQUARIUM cancún

Delphinus® PUNTA CANCÚN

Delphinus® PUERTO MORELOS

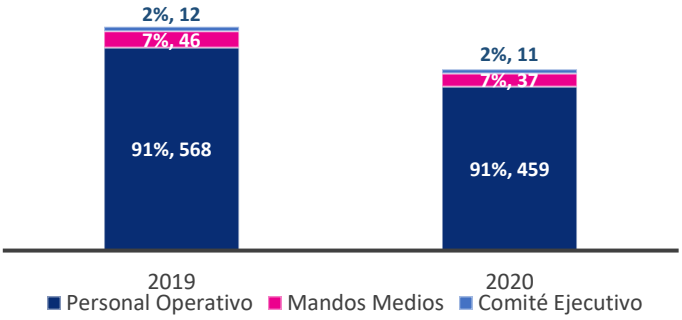
Delphinus® PLAYA MUJERES

c) DELPHINUS EN CIFRAS

Como lo hemos establecido en las ediciones anteriores del presente informe CoP, 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.

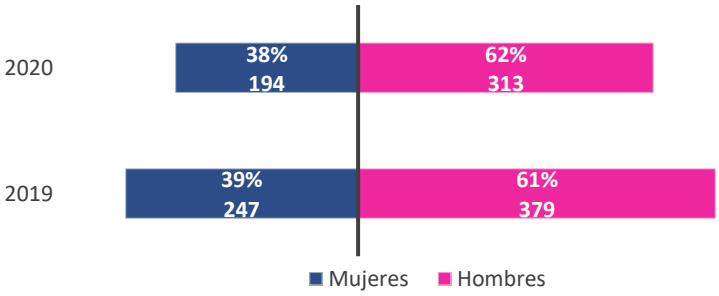
En los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, se incluye uno específico sobre la importancia del trabajo legal, que contribuya al crecimiento económico, y el desarrollo de las personas que trabajan en favor de una organización, con el cual concordamos. *"Para conseguir el desarrollo económico sostenible, 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."*[6] 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.

Para el final de 2020, Delphinus cuenta con 507 colaboradores, este número es 19% menor, debido a las medidas que se debieron tomar para enfrentar la pandemia de la COVID-19, si se compara con los 626 colaboradores que laboraban en Delphinus a finales de 2019. Nuestros colaboradores se encuentran caracterizados por los siguientes indicadores demográficos.

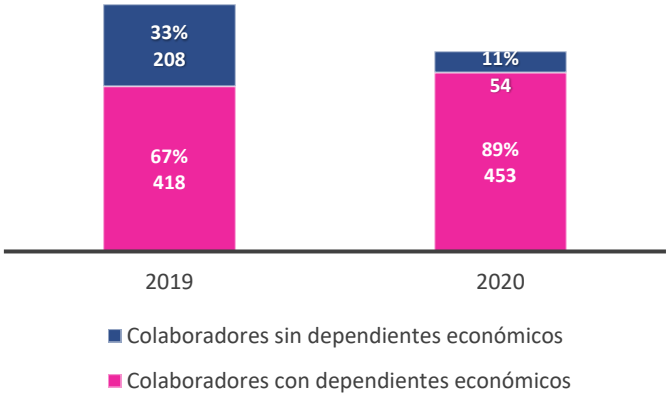


Porcentaje y número de colaboradores por nivel de puesto 2019-2020

Porcentaje y número de colaboradores por género 2019-2020



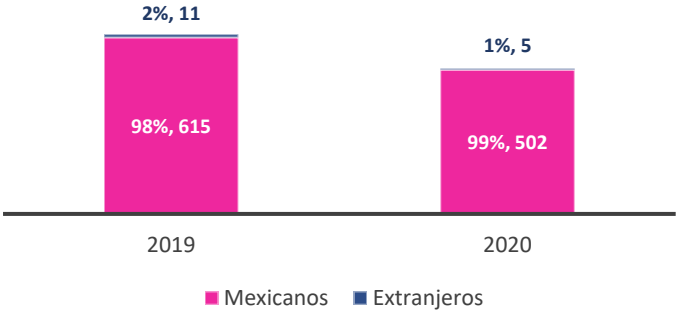
[6]Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas, CEPAL, mayo 2016. P. 23



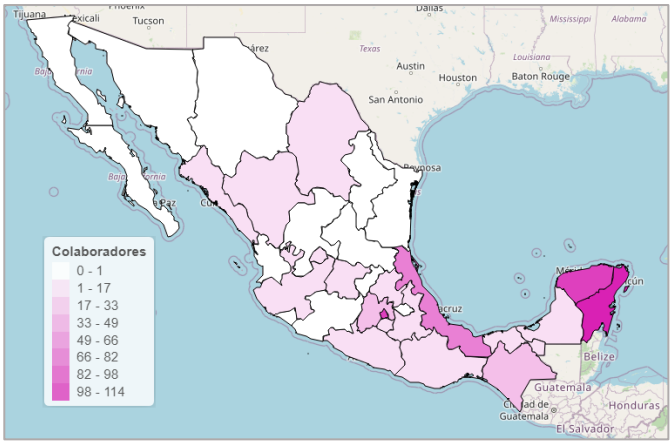
Porcentaje y número de colaboradores con dependientes económicos

El porcentaje de colaboradores con dependientes económicos en 2020 fue de 89%, por lo que alrededor de 9 de cada 10 colaboradores entran en esta categoría. La media de dependientes económicos por colaborador es de 2.3

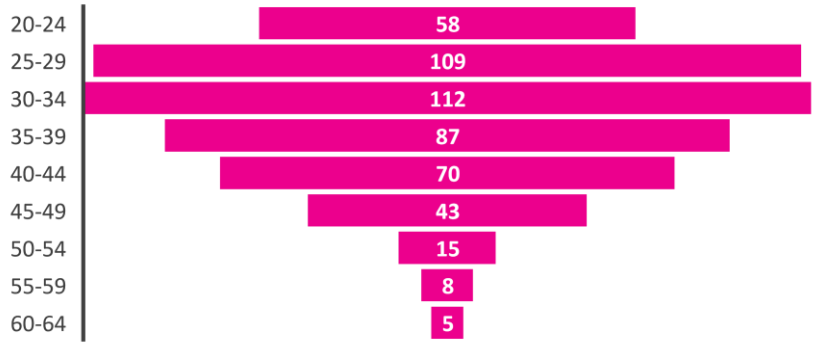
Porcentaje y número de colaboradores por procedencia



El estado de la República Mexicana más representado por los colaboradores de Delphinus es Quintana Roo, siendo provenientes de esta entidad un 22% 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 76% de los colaboradores provienen del resto de la República Mexicana, donde las entidades más representadas son 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.



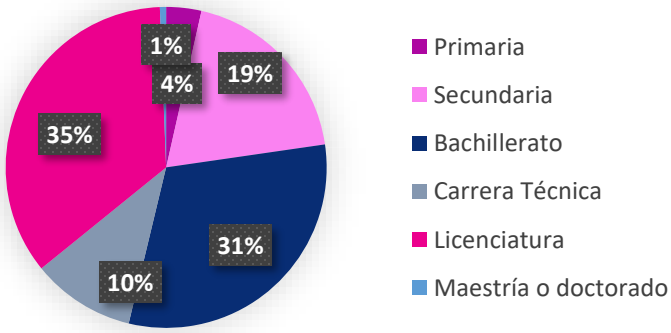
Delphinus es una empresa compuesta en su mayoría por gente joven, perteneciendo el 63% de los colaboradores de la empresa a la generación milénica (millennials). El siguiente segmento más representado es la generación X, con el 25%, mientras que la generación Z este año representó el 10% de nuestros colaboradores.[7] 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 esta razón 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.



Número de colaboradores por rango de edad

Porcentaje de colaboradores por escolaridad

Los niveles de escolaridad más representados en nuestros colaboradores son el nivel bachillerato y licenciatura, con 31% y 35% respectivamente.



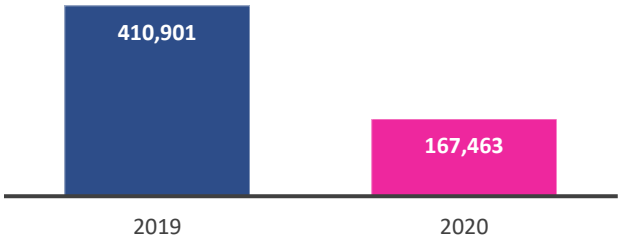
Durante 2020, Delphinus apoyó el programa gubernamental federal llamado **Jóvenes construyendo el Futuro**, "un programa que vincula a personas de entre 18 y 29 años de edad, que no estudian y no trabajan con empresas, talleres, instituciones o negocios donde desarrollan o fortalecen hábitos laborales 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."[8]

[7] 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/

[8] https://jovenesconstruyendoelfuturo.stps.gob.mx/

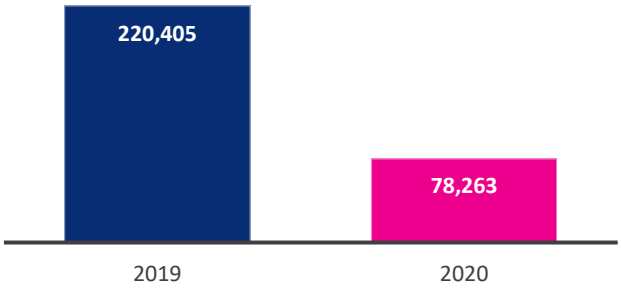
d) CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE DELPHINUS.

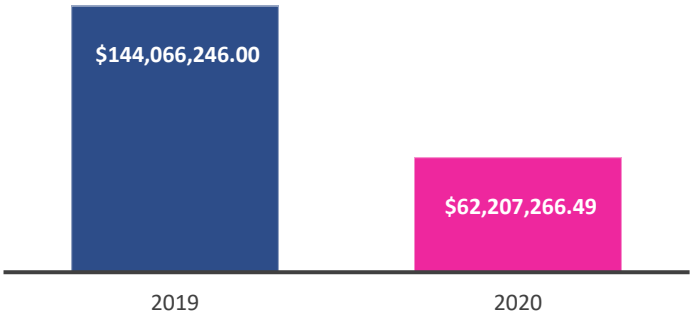
Delphinus contribuye al desarrollo y crecimiento económico del Caribe mexicano al ser una fuente de empleo estable y generación de riqueza que se comparte a través de los impuestos que paga a instancias federales, estatales y municipales.



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

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

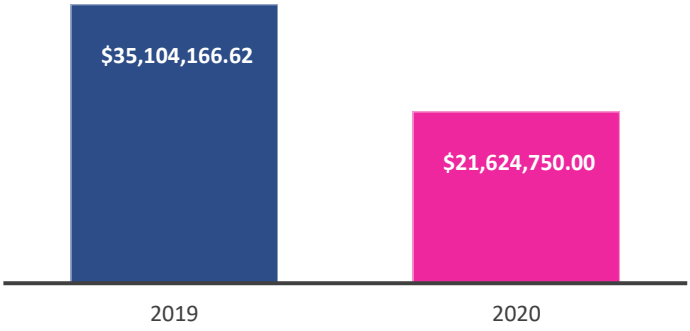


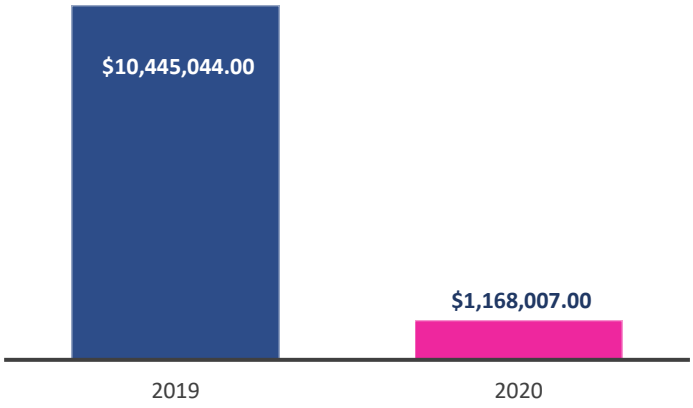


Cantidad total de impuestos pagados por Delphinus

En este gráfico se comparan los impuestos pagados en 2019 y 2020. 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





Donativos monetarios a causas ambientales y sociales.

TRANSFORMAR EDUCANDO A.C.

CRUZ ROJA MEXICANA
DELEGACIÓN ESTATAL QUINTANA ROO

Vifac Celebramos la Vida.

FLORA FAUNA Y CULTURA DE MÉXICO A.C. xcaret

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Delphinus, al apoyar a estas instituciones que atienden materialmente a población vulnerable, como Transformar Educando, Vifac Cancún, Ciudad de la Alegría o Cruz Roja Delegación Cancún, se trabaja en favor de la meta 10.2 de los ODS: *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 Flora, Fauna y Cultura de México, 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.*

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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, en concordancia con el espíritu de colaboración que inspira el ODS 17, busca de manera activa, generar alianzas que produzcan 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:

AZCARM

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. Nuestros expertos de medicina veterinaria y comunicación participan en diversos comités e iniciativas que mejoran la representación del sector y el bienestar animal.

Delphinus también es miembro de la Asociación Internacional de Parques de Diversiones y Atracciones (IAAPA, por sus siglas en ingles), 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. En particular, Delphinus participa en el subcomité de Educación.

IAAPA
The Global Association for the Attractions Industry

AMHMAR

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 representación y divulgación de la contribución de las instituciones zoológicas que la conforman hacia el público, los medios de comunicación y los tomadores de decisión. Los especialistas de Delphinus participan en los comités de Educación y Bienestar Animal, así como en el de Comunicación.

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 la acreditación Humane Certified® del programa Humane Conservation.

Humane Conservation es un programa de certificación de American Humane, que asegura que los animales son tratados de manera profesional y humanitaria 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 ambiente, 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 formación y 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 (CECADESU). 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 cumplir los requerimientos normativos y generar una huella positiva a nivel social, económico y ambiental.

ESR
Empresa Socialmente Responsable

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

RENIECYT
Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas
CONACYT

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Chicago Zoological Society
Inspiring Conservation Leadership

CINVESTAV
Unidad Mérida

UNIVERSITY OF CAMBRIDGE

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA DE PUERTO RICO

Centro de Conservación de Manatíes de Puerto Rico

Como miembro pleno de la Alianza de Parques y Acuarios con Mamíferos Marinos, Delphinus tuvo la oportunidad de participar con una ponencia en la Reunión Anual del Comité de Educación de dicha institución. La reunión se llevó a cabo de manera virtual los días 13, 14 y 15 de octubre de 2020.

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, Fundación Manos que Sanan, Fundación Aitana y Vifac. Estas instituciones atienden a población vulnerable y se les proporciona el apoyo con el objetivo de dar un aliciente emocional ante el estrés que supone a la persona o al núcleo familiar enfrentar su situación actual. Como es natural, durante 2020 debido a la pandemia de COVID-19, tuvimos menos oportunidades de recibir a menores asistidos por estas instituciones y a sus familias.

Make-A-Wish
PIDE UN DESEO® MÉXICO

La Fundación Make-A-Wish es una organización sin fines de lucro fundada en 1980, dedicada a conceder deseos a niños con condiciones médicas que ponen en riesgo sus vidas.

Número de niños y familiares atendidos gracias a la alianza con Make a Wish:

4

Manos que sanan es una Asociación Civil sin fines de lucro que beneficia a niños y adolescentes que se encuentran en lucha contra el cáncer y otras enfermedades crónico-degenerativas; brindándoles apoyo tanto a ellos como a sus familias. Cuentan con el programa Sueño de Playa, que consiste en cumplir el sueño de los niños y niñas de conocer la playa.

MANOS Que Sanan

Número de personas atendidas gracias a la alianza con Manos que Sanan:

8

FUNDACIÓN AITANA A.C.

Fundación Aitana es una Asociación Civil sin fines de lucro que se interesa en proporcionar bienestar a los niños con cáncer que acuden a recibir sus tratamientos en Chetumal, Mérida, Ciudad de México y Querétaro. Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de niños con cáncer, apoyándolos de manera integral en sus tratamientos, ya sea con recursos económicos, orientación y apoyos psicológicos que permitan el fortalecimiento de su integración social y familiar, hasta la culminación de su tratamiento obteniendo los mejores resultados posibles.

Número de personas atendidas gracias a la alianza con Fundación Aitana:

3

Vifac es una asociación civil fundada en 1985, con el objetivo de apoyar a mujeres embarazadas en estado vulnerable que enfrentan un embarazo inesperado y requieren de ayuda y acompañamiento para salir adelante con sus hijos(as) y alcanzar mejores condiciones de vida.

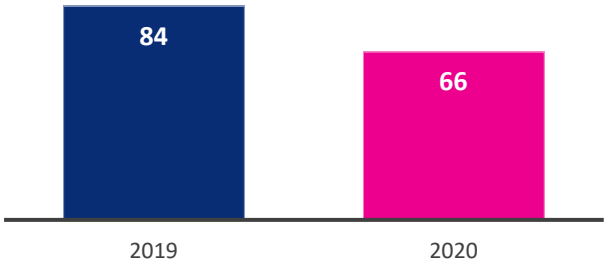
Vifac MR
Celebramos la Vida.

Número de mujeres atendidas gracias a la alianza con Vifac:

12

Por medio de la campaña Disfruta y Ayuda, en la que la empresa otorgó la oportunidad a los quintanarroenses de realizar una interacción con delfines por la módica aportación de $299.00 MXN, Delphinus recaudó la cantidad de $200,000.00 MXN para beneficiar a las mujeres embarazadas que por pobreza, violencia o discriminación viven en situación vulnerable y que son atendidas por Vifac Cancún.

De igual manera, Delphinus se ha sumado al Centro de Rehabilitación e Inclusión Infantil Teletón Quintana Roo, el DIF Benito Juárez, el Espacio de Michelle y la Fundación Jorge Alann para favorecer a menores de edad gracias al enriquecimiento de la atención a través de Terapias Asistidas con Delfines. Lamentablemente, debido a la pandemia por la Covid-19, estas sesiones debieron suspenderse temporalmente en abril de 2020.



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

Delphinus realizó una campaña similar, invitando a los quintanarroenses a vivir la experiencia de interacción con delfines PRIMAX pagando una aportación equivalente al 10% del valor comercial regular, todo el dinero recaudado se donó a la Cruz Roja Delegación Cancún, logrando recaudar 184 mil 351 pesos para la institución que también atendía a la comunidad local afectada por la COVID-19.

CRUZ ROJA MEXICANA
DELEGACIÓN ESTATAL QUINTANA ROO

En 2020, Delphinus colaboró en la realización de varios eventos, participando en el Comité Organizador aportando ideas, recursos físicos, materiales o apoyo logístico.

El 3° 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 2020 en el Instituto Tecnológico de Chetumal 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 diversos esfuerzos de educación y divulgación del trabajo del sector, como la organización del 6° Foro de Bienestar Animal, el cual, debido a las restricciones mundiales, se realizó por primera vez en modalidad virtual el 10 de noviembre de 2020, así como eventos de rescate y rehabilitación de mamíferos marinos, donde los expertos de la asociación participaron, como la asistencia a una falsa orca (agosto 2020) y el apoyo en la difusión.

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.

06
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. Este código fue actualizado durante 2020 con motivo de la pandemia por coronavirus. 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, así como por haber padecido o padecer cualquier enfermedad, incluyendo COVID-19. De igual manera por tener o haber tenido familiares cercanos que hayan padecido cualquier enfermedad, incluyendo COVID-19*
- *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 sufren.*

Código de Conducta, Delphinus

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

- *El desarrollo de relaciones de confianza y mutuo beneficio con nuestros proveedores ha contribuido al crecimiento de la empresa.*
- *Por tal motivo, buscamos que nuestras relaciones con ellos se manejen siempre con transparencia, de modo que les aseguremos igualdad de oportunidades, respeto e integridad.*
- *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.*
- *Los Directivos y Colaboradores(as) que negocien la adquisición de los bienes y servicios que la Empresa requiere, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa.*
- *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.*

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:

- 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

Como lo establecimos en el informe 2019, Delphinus había adoptado el instrumento Great Place To Work, GPTW, como una medición de clima organizacional. El proceso incluía una serie de encuestas que eran 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.

Sin embargo, este 2020, por causa de la pandemia de COVID-19 fue necesario hacer ajustes en los presupuestos que aseguraran la supervivencia de la organización, recortando gastos e inversiones, y no fue posible hacer la encuesta GPTW, por lo que no podemos reportar este indicador específico.

a) 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 02-07-2019

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

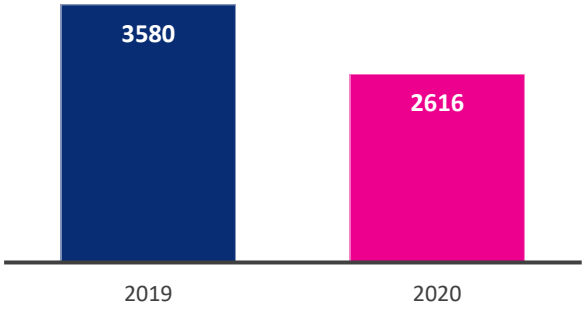
Implementación

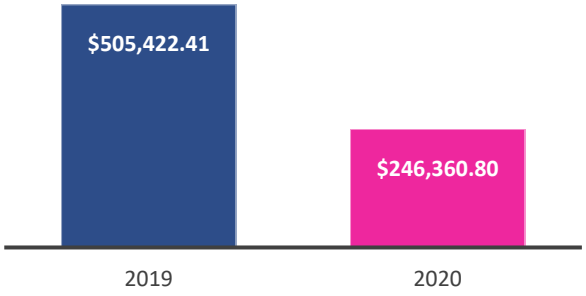
Los procesos que se llevan a cabo en Delphinus para asegurar que se cumplan los estándares laborales en sus operaciones son:

- 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 virtual 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, aunque durante el presente año no se tuvo acceso a dicho tabulador, debido a la situación en el estado por la pandemia por coronavirus, se mantuvieron los salarios competitivos con respecto al último tabulador disponible.
- 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

Beneficios adicionales para colaboradores de Delphinus

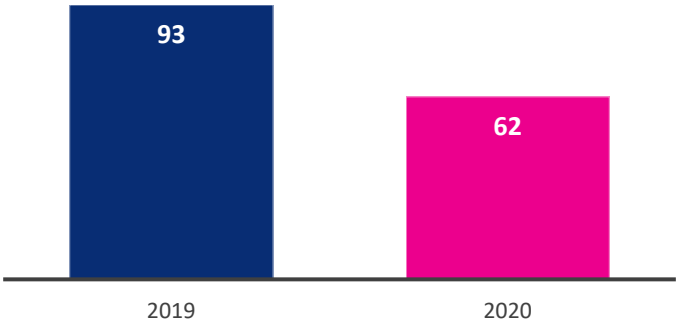




Horas de capacitación impartidas a colaboradores de Delphinus

Cantidad de pesos pagada a capacitadores externos

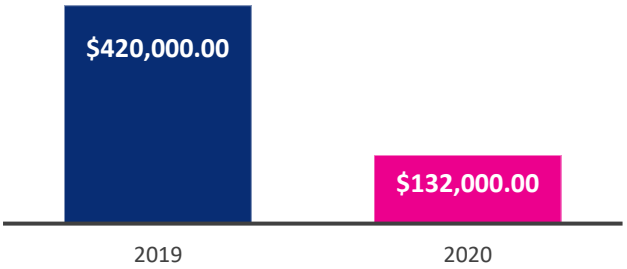
Delphinus apoya a los colaboradores y a sus hijos a terminar cualquier nivel de estudios o posgrados. El apoyo se da a partir de calificaciones de excelencia con 9 sobre 10 de promedio.

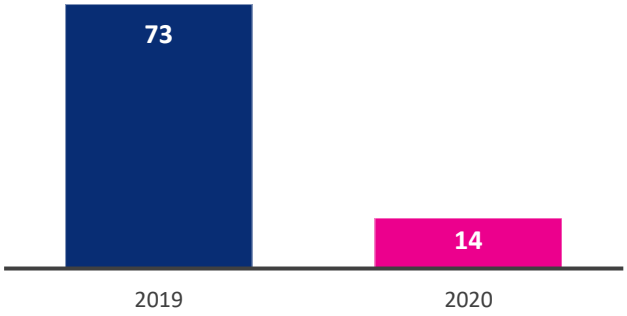


Número de becas otorgadas a colaboradores e hijos de éstos.

Debido a la suspensión de actividades por la pandemia, el número de becas otorgadas durante 2020 fue 33.3% menor con respecto al año anterior, mientras que el monto de las becas otorgadas fue 68.6% menor.

Monto en pesos por becas entregadas a colaboradores y a sus hijos

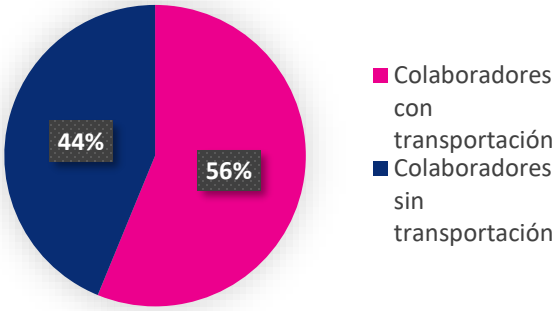




Número de colaboradores que fueron ascendidos o promovidos

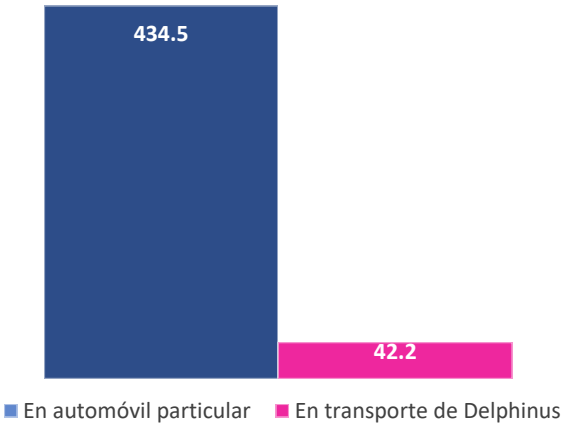
Número de colaboradores con beneficio de transportación

Más de la mitad de los colaboradores de Delphinus recibieron el beneficio de transportación a sus centros de trabajo durante el 2020. Este beneficio se otorga a los colaboradores con centros de trabajo que por su ubicación no son accesibles o sin una red de transporte público confiable.



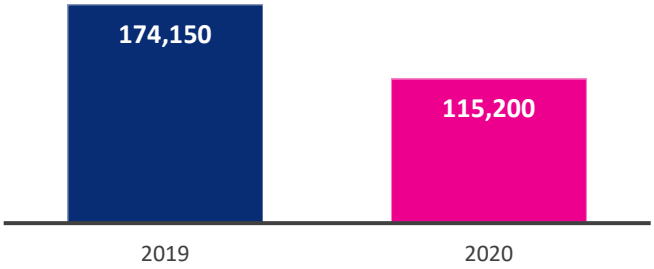
Porcentaje de colaboradores con el beneficio de transportación

En esta gráfica se observa **una proyección del ahorro de 90% de Gases de Efecto Invernadero** (en kg de dióxido de carbono equivalentes) que se calcula se evitaron de emitir a la atmósfera gracias al uso de transportación compartida para los colaboradores en 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.



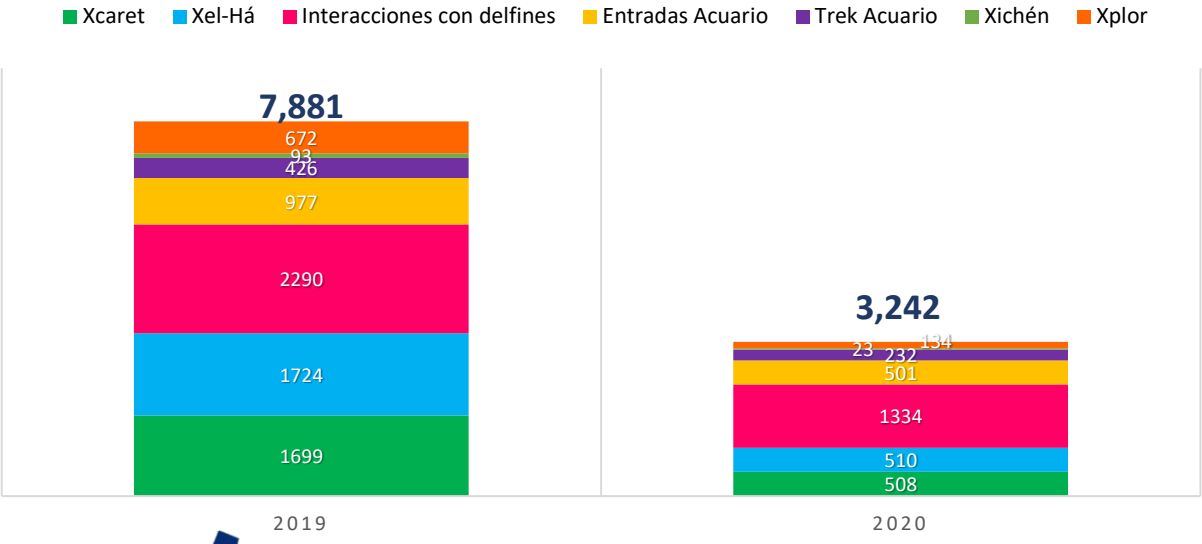
Esta acción es consistente con la Meta 12.2 de los ODS: *De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.*

Los colaboradores que laboran en hábitats que se ubican dentro de los parques Xcaret y Xel-Ha, 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.



Número de comidas otorgadas a los colaboradores

Los colaboradores de Delphinus tienen, como un beneficio adicional a las prestaciones, cortesías para realizar interacciones con delfines en nuestros 7 hábitats, así como entradas al Acuario Interactivo de Cancún, los parques de Xcaret, Xel Ha y Xplor y al tour a Chichen Itzá operado por grupo Xcaret denominado Xichen. Debido a la pandemia por coronavirus, las cortesías sólo estuvieron disponibles de enero a marzo de 2020. El 12 de noviembre se reactivaron las cortesías para interacciones con delfines y actividades en el Acuario Interactivo de Cancún.



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 2019 y 2020.

Para Delphinus es esencial que su comunidad interna viva las experiencias interactivas con delfines que los mismos visitantes realizan en sus hábitats, así como conocer y visitar los parques de Experiencias Xcaret, por lo que durante 2020 fueron otorgadas 3242 cortesías. Es un esfuerzo de inclusión y equidad, ya que cada colaborador desde el nivel más bajo en el escalafón, como en el nivel más alto, cuentan con la misma cantidad de entradas en cortesía al año.

Durante 2019 fue lanzada una aplicación para la comunicación interna con los colaboradores con el nombre provisional "Somos Delphinus". En esta aplicación se publican todos los eventos y actividades, cumpleaños, aniversarios, nuevos ingresos, oportunidades internas y demás avisos que sean necesarios para los colaboradores. La aplicación está disponible para iOS y Android y todos los colaboradores cuentan con una clave de acceso para poder ingresar a su cuenta.

a) MEDIO AMBIENTE

Valoración, Política y Objetivos

Delphinus es una empresa comprometida con el desarrollo sostenible, 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 miden y reportan los indicadores de generación de residuos, así como el consumo de agua y energéticos de cada hábitat y oficinas corporativas, con el fin de administrar adecuadamente estos recursos.

Delphinus, al ser 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 (*Phocoena sinus*).

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 no formal 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 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 ha, 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®, jornadas de limpieza de playas, entre otros, realizadas por la empresa.

- Reporte en el **Sistema de Gestión Ambiental**

Medición de resultados

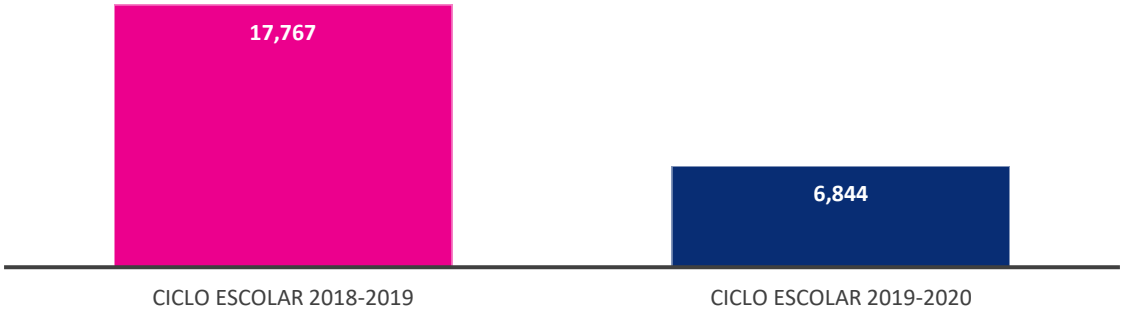
Visitas Escolares

A través del Programa de Visitas Didácticas, Delphinus atendió gratuitamente en el ciclo escolar 2019-2020 a 6,844 alumnos y maestros de escuelas públicas de Quintana Roo antes de que las visitas tuvieran que ser detenidas debido a la suspensión de clases dictada por la Secretaría de Educación Pública.

De 2012 al cierre del ciclo escolar 2019-2020 se han atendido a 87,228 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 60.00 a 150.00 MXN 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.

Participantes del Programa de Visitas Didácticas



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 y manglares en diversos puntos de Quintana Roo, durante el 2020, **se realizaron 3 eventos** durante los meses de enero y febrero, en los que **se recolectaron 1,144 kg de basura** de playas y manglares ubicadas en Cancún, Puerto Morelos e Isla Contoy, además, durante febrero de 2020 se realizó una limpieza del paradero ubicado en Playa del Carmen que los colaboradores de Delphinus adoptaron para una campaña que duraría durante todo el año.

Durante este evento, organizado en coordinación con el municipio y hoteles que hacen uso del paradero, se recolectaron **113.5 kg de basura**. Desafortunadamente tanto los esfuerzos de limpieza de playas y manglares, como la campaña de limpieza del paradero organizada por colaboradores, tuvieron que ser suspendidas en marzo debido a la pandemia por coronavirus.

Los esfuerzos de limpieza de playas comenzaron en 2013, desde entonces y hasta diciembre de 2020 se han realizado 36 eventos en los que se han levantado **14.7 toneladas de desechos de playas y manglares quintanarroenses** con el apoyo de **5,314 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.*

Festival de los Océanos.

El 8 de junio de 2020 se realizó la 8a. Edición del Festival de los Océanos del Caribe Mexicano con 3 eventos virtuales (**anuncio de los ganadores del Gran Concurso de Dibujo Infantil, Ciclo de Conferencias de Divulgación Científica, Mujeres de Amar Marea)**. La modalidad virtual se realizó en apoyo a las medidas de distanciamiento social por causa de la COVID-19. De esta manera, Delphinus mantuvo vivo el espíritu de esta celebración porque es parte de la contribución a la educación ambiental y promoción del turismo sustentable y la cultura en las comunidades en Quintana Roo, México y el Mundo.

El Festival de los Océanos del Caribe Mexicano, fue elegido como finalista de los IV Premios Fundacom 2020 en la categoría de "Eventos de más de mil personas". De acuerdo a los organizadores, los Premios Fundacom "distinguen la excelencia y las buenas prácticas de las relaciones públicas y de la comunicación organizacional en todas sus vertientes -externa, interna e integrada- premiando los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en español y portugués en el mundo."

PREMIOS FUNDACOM 2020

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
12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

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.

Sistema de Gestión Ambiental.

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.

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

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

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.

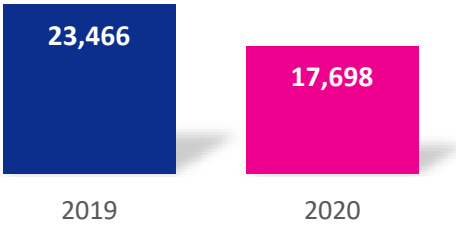
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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

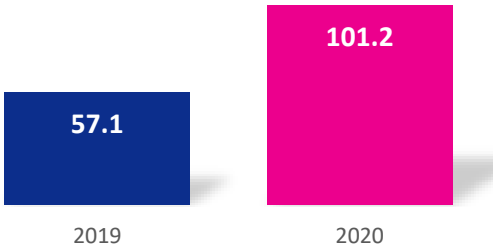
Consumo de Agua

Debido al cierre de operaciones desde marzo hasta julio, durante el 2020 se redujo el consumo de agua en las instalaciones de Delphinus en un 25% con respecto al año anterior

Consumo de agua total en las instalaciones de Delphinus (m^3)



Sin embargo, aún sin visitantes la operación de las instalaciones debe continuar para asegurar el bienestar de nuestros delfines, por lo que el consumo de agua por visitante atendido presentó un aumento del 77%

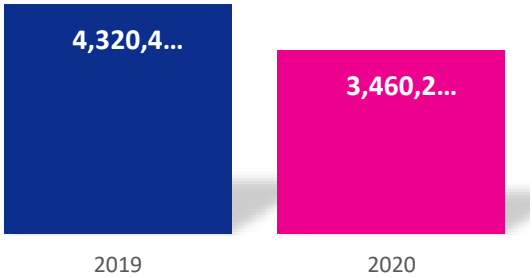


Consumo de agua por visitante en todas las instalaciones de Delphinus (litros·visitante^{-1})

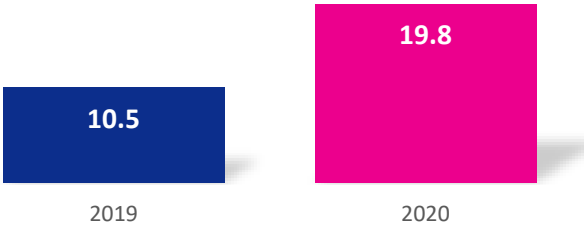
Consumo de Energía Eléctrica

Al igual que el consumo de agua, el consumo eléctrico también se vio afectado por el cierre de operaciones, siendo un 20% menor durante 2020 en comparación con el 2019.

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



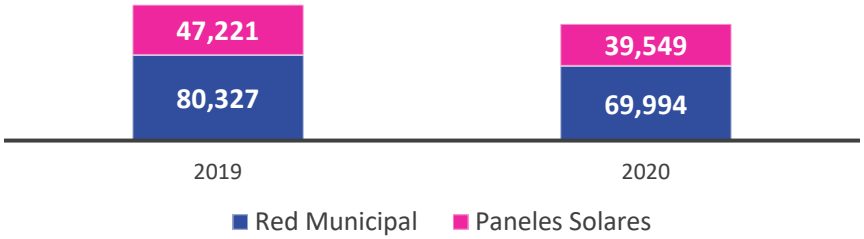
Por otro lado, el consumo de electricidad por visitante aumentó en un 88% en comparación con el índice de consumo por visitante calculado para 2019.



Consumo de electricidad por visitante en todas las instalaciones de Delphinus (kWh·visitante^{-1})

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 36% de la electricidad utilizada en el hábitat durante el 2020.

Energía consumida en Delphinus Puerto Morelos por procedencia (kWh)



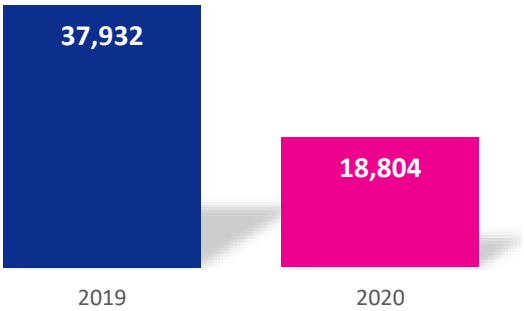
Generación de Residuos

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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

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

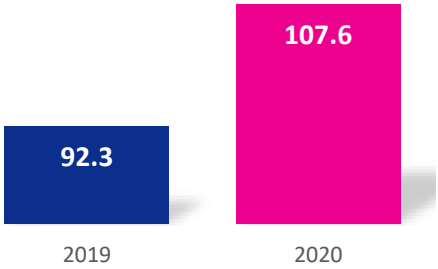
12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.



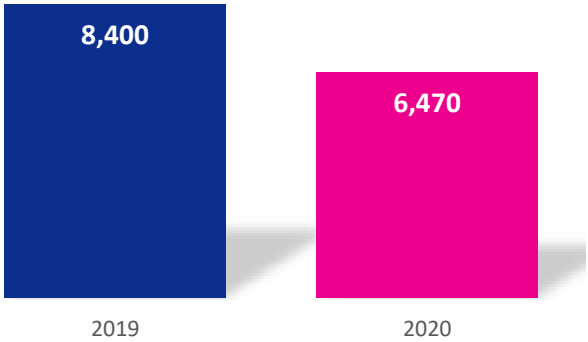
Generación de residuos en todas las instalaciones de Delphinus (kg)

La generación de residuos también se disminuyó durante el 2020, siendo un 50% menor con respecto al año anterior. Aunque la generación de residuos disminuyó, el índice de residuos generados por visitante aumentó debido a la operación continua durante el cierre al público de nuestras instalaciones, siendo un 17% mayor.

Generación de residuos por visitante en todas las instalaciones de Delphinus (g/visitante^{-1})



Gases de Efecto Invernadero



Toneladas de CO_2e emitidas por Delphinus

Durante 2019 debido a las operaciones diarias de la empresa se emitieron 8,400 toneladas de CO_2 equivalente a la atmósfera, mientras la emisión de 2020 fue de 6,470. Esto representa una disminución del 23% en las emisiones de Gases de Efecto Invernadero por parte de la empresa. Estas cifras son las reportadas al programa voluntario GEI México.[9]

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana

[9]Debido a que el factor de emisión eléctrico para el año 2021 aún no es reportado por las autoridades, el cálculo se realizó con el factor de emisión utilizado para el año de reporte 2020, por lo que el dato puede variar levemente.

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 población 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.

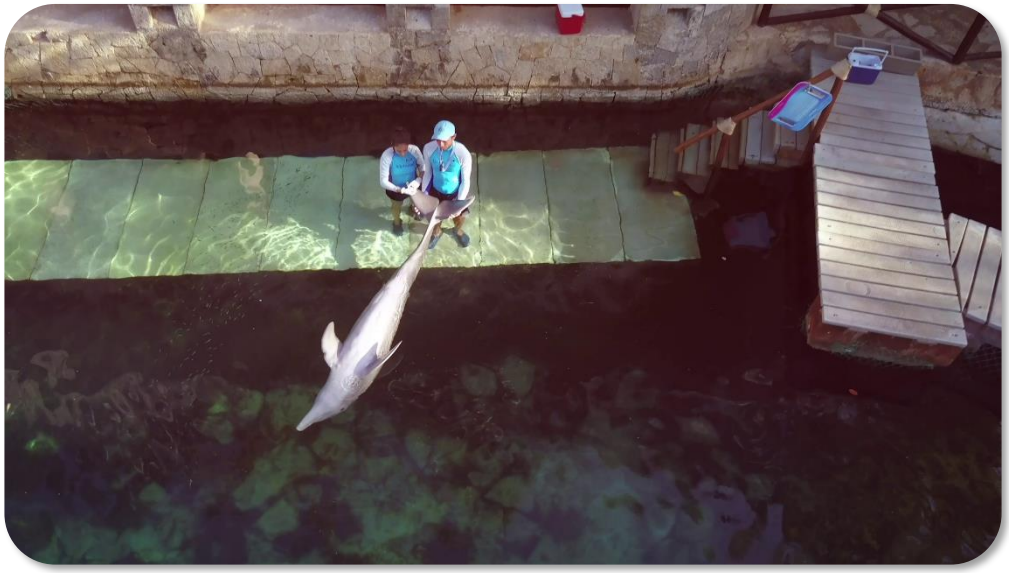
El bienestar animal es una ciencia y técnicamente es posible establecer criterios para medirlo. Existe un consenso en cuanto a las necesidades básicas que deben ser cumplidas para que los animales de cualquier especie bajo cuidado humano se encuentren en bienestar, mismas que fueron definidas como las "5 libertades de los animales" en 1965 por el Farm Animal Welfare Council de la Gran Bretaña. Nuestra organización, al ser una institución zoológica moderna, ha adoptado el modelo de los "5 dominios"[10] que recomienda la World Association of Zoos and Aquariums, WAZA. Este sistema toma en consideración 4 aspectos físicos de los animales: buena nutrición, un ambiente adecuado, seguro y saludable, la posibilidad de desplegar comportamientos naturales de la especie y un monitoreo constante de su estado de salud. Estos elementos se conjugan para alcanzar el quinto elemento llamado "estado mental". Al final, el modelo busca que las especies bajo cuidado humano tengan una vida enriquecida, cómoda, saludable y sin sufrimiento.

En Delphinus hemos querido ir un poco más allá en materia de Bienestar Animal, por lo que redactamos un código de 10 puntos que contempla las condiciones propias de los mamíferos marinos y la fauna acuática que tenemos bajo nuestro resguardo, al tiempo que nos sirve como una guía para representar adecuadamente a los animales al público visitante y, entonces, su experiencia, sea educativa y edificante.

[10]Mellor, D. J., Hunt, S. & Gusset, M. (eds) (2015) Cuidando la fauna silvestre: La Estrategia Mundial de Zoológicos y Acuarios para el Bienestar Animal. Gland: Oficina Ejecutiva de WAZA: 94 pp.

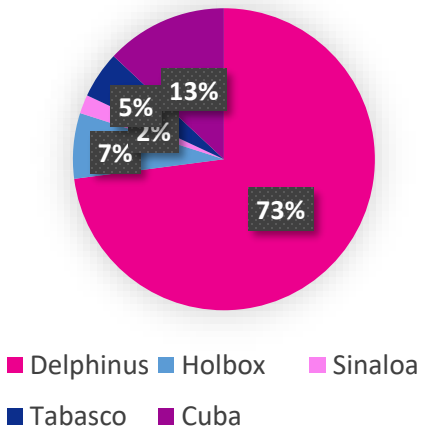
Decálogo de Bienestar Animal Delphinus[11]

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) Solo 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 solo 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.

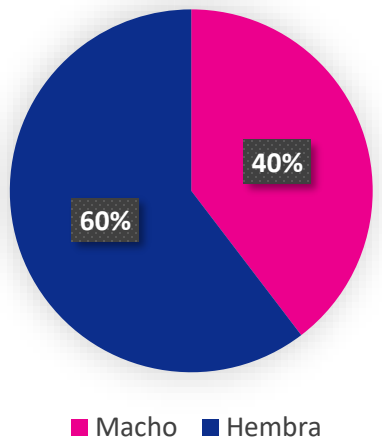


[11]Para ver el video del decálogo de bienestar animal Delphinus siga esta liga: https://youtu.be/zc-9-LwIKDI

Población Delphinus



Origen de nuestros 99 delfines



Sexo de nuestros 99 delfines

Queremos destacar que en un reciente estudio publicado en 2019 por los investigadores Kelly Jaakkola y Kevin Willis se establece que la esperanza de vida para delfines en instalaciones zoológicas modernas, como zoológicos, acuarios y delfinarios es de 29.2 años, en tanto que en vida silvestre es de entre 8.3 y 17.4 años[12]; debido en parte a la contaminación, sobrepesca y enfermedades propias de las especies silvestres. En la población que mantenemos en Delphinus, más del 37.4% es mayor a 17.4 años, con ejemplares que alcanzan hasta los 38 años de edad.

[12]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

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. (AMHMAR) y como miembro de la Red de Varamientos de Mamíferos Marinos del estado de Quintana Roo en asistir a un ejemplar de falsa orca (*Pseudorca crassidens*) detectada el 15 de agosto de 2020 en las inmediaciones de un muelle de Cozumel, con debilitamiento y respiraciones cortas y superficiales poruna infección. Después de cerca de una semana de tratamiento y monitoreo el ejemplar mostró mejora y retornó a mar abierto.

También, de marzo a agosto de 2020, Delphinus junto con los demás miembros de la AMHMAR, atendió medicamente y donó alimento para el seguimiento de la salud y manutención de "Daniel", un ejemplar de manatí del Caribe (*Trichechus manatus*) atendido por temporadas en el Centro de Atención y Rehabilitación de Mamíferos Acuáticos, en el Santuario del Manatí Bahía de Chetumal, desde su rescate en la Laguna Guerrero en 2003.

A finales de noviembre y durante diciembre de 2020, el equipo de expertos de Delphinus en coordinación y con la supervisión de PROFEPA dio seguimiento a un ejemplar de Manatí del Caribe que se avistó en la costa norte de Quintana Roo. El animal está sano y en coordinación con la PROFEPA se le da seguimiento y educa a la comunidad cancunense y de Playa del Carmen para que no se le alimente y se guarde distancia.

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 (IAAAM) y la Sociedad de Mastozoología Marina (SMM).

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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 12 proyectos de investigación actualmente, de los cuales tres se han concluido en su totalidad y otros tres han sido impulsados en su totalidad por Delphinus.

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN DELPHINUS						
No.	INSTITUCIÓN	NOMBRE DEL PROYECTO	INVESTIGADOR	AÑO DE 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 (*Tursiops truncatus*) 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 (*Tursiops truncatus*).	Cristina Acasuso	2016	Procesamiento de datos/En espera de obtención de grado.	Primer semestre de 2021
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 2021
4	Universidad Interamericana de Puerto Rico/ Centro de Conservación de Manatíes	Estableciendo valores de uroanálisis en delfines nariz de botella (*Tursiops truncatus*) bajo cuidado humano en el Caribe.	Angélica Natalia Jiménez	2016	Artículo Publicado	Concluido
5	Chicago Zoological Society	Cetaceans Welfare and Allostatic Loads	Lance Miller/Lisa Lauderdale	2020	Obtención y recolección de datos	Segundo semestre 2021
6	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
7	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.	Sin fecha definida
8	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 Aútonoma de Yucatán	Edad y crecimiento del delfín tonina *Tursiops truncatus* y el delfín tonina del Indo pacífico *Tursiops aduncus* bajo condiciones de cautiverio	Raúl Díaz/Juan Bacab	2019	Obtención de grado	Concluido
10	Delphinus	Evaluación de la eficiencia del enriquecimiento ambiental en una población de *Tursiops truncatus* bajo cuidado humano	Delphinus	2018	Trabajo de gabinete	Segundo semestre 2021
11	Delphinus	Evaluación del impacto de programas educativos con mamíferos marinos como herramienta para la educación ambiental	Delphinus	2020	Estructura de proyecto	Segundo semestre 2021
12	Delphinus	Programa de información sobre especies en peligro dentro de programas interactivos con mamíferos marinos como herramienta de aprendizaje	Delphinus	2020	Estructura de proyecto	Segundo semestre 2021

a) 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:

- *Todas las personas de la Empresa deben actuar conforme a los más altos niveles de honestidad, legalidad, integridad, diligencia, eficiencia, probidad e imparcialidad en el desempeño de su cargo.*
- *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 Conducta, 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, durante el 2020, Delphinus apoyó 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. Estas cortesías tuvieron que ser suspendidas en marzo con el cierre temporal de operaciones, reanudándose en julio de 2020.

Número de cortesías otorgadas por el Programa de Estímulos y Beneficios para los Cuerpos de Seguridad de Quintana Roo:

127

THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Delphinus®
*for a brilliant **blue** planet*

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE