

# Directorio de Servicios

# PORTA

del lago

## Contenido

Bienvenida.....	4
Historia de Porta Hotel del Lago .....	5
Descripción de Servicios .....	7
Servicios que Ofrecemos a Nuestros Huéspedes.....	8
Información Útil para su Estadía.....	13
¿Cómo contactarnos?.....	15
Lago de Atitlán .....	17
Lugares de Interés Turístico del Departamento de Sololá.....	19
• San Juan La Laguna.....	19
• Santiago Atitlán.....	20
• San Pedro la Laguna.....	21
• Santa Clara la Laguna.....	22
• Ruta Escénica y Cultural.....	22
• Mercado de Sololá.....	22
• San Marcos la Laguna .....	23
• San Antonio Palopó .....	23
Municipio de Panajachel .....	24
Lugares que puede visitar en el municipio .....	25
• Reserva Natural Atitlán.....	25
• Museo Lacustre Atitlán.....	25
• Calle Santander .....	25
• Mercado Local.....	26
• Playa Pública.....	26

• Iglesia Católica San Francisco de Asís .....	26
• Muelle a San Pedro.....	26
• Muelle a Santiago Atitlán y Tour del Lago.....	26
Números Telefónicos de Emergencia .....	27
Recomendaciones para su Seguridad .....	28
Recomendaciones Generales de Seguridad .....	28
¿Qué hacer en caso de emergencia en la propiedad? .....	29
Plan de Contingencia en Caso de Terremoto .....	30
Plan de Contingencia en Caso de Incendio.....	31
Turismo Sostenible .....	33
Prácticas Socioculturales.....	34
Prácticas Ambientales.....	35
Reglamentos Internos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Reglamento Interno para Huéspedes .....	36
Normas de Comportamiento en el área de piscina .....	38
Código de Conducta.....	39
Código Ético Mundial para el Turismo .....	39
Sugerencia de Comportamiento en su visita por la comunidad .....	40
Certificaciones en Turismo Sostenible .....	42

## Bienvenida

Es un placer tenerlo en el país de la eterna primavera. Aquí se funden con nuestra gente nuestras tradiciones milenarias, los trajes multicolores, los volcanes majestuosos, lagos inolvidables, flores exóticas y demás bellezas naturales para brindarle lo mejor del pasado y del presente.

Porta Hotel Del Lago está comprometido a ofrecer a sus huéspedes un servicio personalizado y de alta calidad, en cómodas instalaciones, cumpliendo a la vez con políticas de sostenibilidad turística.

Para Porta Hotels es un honor poder compartir con usted todos estos años de excelencia, agradeciendo su preferencia y elección. Porta Hotel Del Lago, una historia de servicio y tradición en Guatemala.

Gracias por darnos la oportunidad de ser sus anfitriones en su visita al lago más bello del mundo. Aquí usted podrá visitar los pueblos de los alrededores, las reservas naturales, caminar por la orilla del lago o simplemente ir de compras. Aquí usted podrá descansar y relajarse.

Porta Hotel del Lago está ubicado en Panajachel, el cual es un lugar lleno de sorpresas, una vista espectacular, un clima envidiable y la tranquilidad y amabilidad de sus habitantes.

Deseamos solicitarle se sirva llenar el formulario de encuesta que se encuentra sobre el escritorio de su habitación. Sus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros, para poder continuar ofreciéndole el servicio y atención que usted se merece, y lo más importante, llenar sus expectativas.

Bienvenido a la nueva generación de Porta Hotel Del Lago, en donde usted es nuestro invitado especial.

Cordialmente,

*Andreas Kuestermann*  
Director  
Porta Hotels

## Historia de Porta Hotel del Lago

En el altiplano de Guatemala, en el pintoresco departamento de Sololá, se encuentra el Lago de Atitlán, a 147 km de la Ciudad de Guatemala. En un municipio de Sololá, llamado Panajachel, a orillas del Lago se encuentra el Porta Hotel del Lago.

La ubicación del hotel es privilegiada al encontrarse enmarcado por 3 volcanes majestuosos, el volcán Atitlán, el volcán Tolimán y el Volcán San Pedro, además de rodearse de vistosos y pintorescos pueblos que pueden visitarse por lancha o por vía terrestre. El nombre original del hotel fue Hotel del Lago y se incorporó a la cadena Porta Hotels en junio de 2001.

El espectacular paisaje que rodea al hotel da la impresión de ser un inmenso jardín sin comparación. La calle principal de Panajachel, llamada Santander, alberga a cientos de pequeños establecimientos donde artesanos, tejedores y comerciantes ofrecen sus múltiples productos que llevan de los poblados cercanos para ofrecer a todos los visitantes de este importante municipio, en donde siempre hay algo que hacer.

El proyecto para construir la edificación donde hoy se encuentra Porta Hotel del Lago fue formalizado el 24 de mayo de 1,974, y ese mismo año se inició su construcción en un terreno baldío ubicado al final de la calle del Rancho Grande, a la orilla del lago. La obra finalizó casi en su totalidad en 1977 y se procedió al equipamiento de todas las áreas del hotel. De esta manera, el 17 de diciembre de 1977, abrió sus puertas Hotel Del Lago con 100 habitaciones, todas con vista panorámica hacia el incomparable Lago de Atitlán.

A mediados de los años noventa se decidió iniciar la construcción de un centro de convenciones y hoy en día este es el de mayor capacidad en el departamento de Sololá. Este moderno complejo fue diseñado para satisfacer las más altas expectativas del mundo corporativo, así como poder apreciar el bello entorno. Con una capacidad máxima para 500 personas, pero con la flexibilidad de subdividir el área en diferentes ambientes para atender diferentes reuniones de menor tamaño, las instalaciones son idóneas para llevar a cabo eventos sociales y corporativos.

Actualmente Porta Hotel Del Lago ofrece 10 suites, 36 habitaciones de lujo y 54 estándares, restaurante con exquisita comida nacional e internacional, servicio de bar, snack bar a la orilla de la piscina, 2 jacuzzis, sauna, piscina, gimnasio, Kids Club con programas de entretenimiento para nuestros pequeños huéspedes e internet inalámbrico en todas las áreas, entre otros servicios.

En Porta Hotel del Lago hemos desarrollado diferentes planes de atención y somos pioneros en Guatemala en el programa “Todo Incluido”, el cual es un sistema en el que el huésped no se preocupa de los consumos adicionales pues éstos ya están cubiertos en la tarifa. De igual manera contamos con los tradicionales planes de alojamiento y alimentación.

Porta Hotels persigue una estrategia de crecimiento basada en la creación de valor para todas aquellas personas que están involucradas en el desempeño de las operaciones, en una rentabilidad sostenida y la valoración de la marca, con el fin de crear uno de los sistemas hoteleros de mayor reconocimiento en los destinos donde operamos propiedades, basado en la cultura, principios y valores Porta.

La directiva de Porta Hotel del Lago contempla un constante crecimiento y expansión de sus instalaciones, respondiendo a las necesidades y aceptación por parte de nuestros clientes.

A partir del año 2010 Porta Hotels ha asumido públicamente un fuerte compromiso con la conservación de los recursos naturales y el medio ambiente, así como la conservación y puesta en valor de la cultura y las tradiciones de los destinos donde opera.

Sin embargo, desde las décadas de los años ochenta y noventa, Porta Hotel del Lago ya hacía esfuerzos importantes sobre estos temas.

Gracias a nuestros colaboradores, su compromiso y servicio de calidad que brindan día a día, y al apoyo de nuestros proveedores, estamos logrando cumplir con la misión de la empresa.

Cualquiera que sea el motivo de su visita, negocios o placer, siempre contará con nuestro más alto compromiso de brindarle un servicio inigualable. Venga, disfrute y admire una de las maravillas naturales del mundo.

**Viva la experiencia Porta.**

Visítenos en [www.portahotels.com](http://www.portahotels.com)

## Descripción de Servicios

### Horarios de atención en recepción

Atención las 24hrs, 7 días de la semana.

### Directorio Telefónico del Hotel

A continuación, le enumeramos las extensiones telefónicas que puede marcar desde su habitación.

Área	Extensión Telefónica
<b>Ama de Llaves</b>	<b>1</b>
<b>Recepción</b>	<b>3</b>
<b>Bell Boy / Botones</b>	<b>4</b>
<b>Restaurante Cakchiquel</b>	<b>6</b>
<b>Operadora</b>	<b>9</b>

- \* Para comunicarse entre habitaciones, marque el número de habitación.
- \* En caso de dudas, requerimientos o necesidad de atención al cliente, favor comunicarse a la extensión **627**.

### Alojamiento

Porta Hotel del Lago cuenta con 100 habitaciones distribuidas en:



En el primer nivel contamos con habitaciones especialmente equipadas para personas con necesidades especiales de silla de ruedas. El hotel no cuenta con instalaciones adecuadas para no videntes.

## Servicios que Ofrecemos a Nuestros Huéspedes

(Los servicios marcados con \* se dan previa solicitud y tienen un costo adicional).

### Agua

En las habitaciones del hotel encontrará un pichel para ser llenado en los oasis localizados al final de los pasillos. El agua del lavamanos no es apta para beber. Botellas de agua potable adicionales puede solicitarlas en el Bar o Restaurante, con un costo adicional.

### Alimentos y Bebidas

**Restaurante Cakchiquel:** un servicio completo ofreciendo cocina nacional e internacional. Abierto de 7:00 a 10:00 (servicio de desayuno), 12:30 a 15:00 (almuerzo) y 18:30 a 21:30 (cena).

**Bar Xocomil:** ofrece un menú de *snacks* y/o refacciones. Abierto de 10:00 am a 22:00hrs, de lunes a domingo y días festivos. El sistema “Todo Incluido” le da derecho a consumir todas las comidas, *snacks*, bebidas sin licor (refrescos, jugos naturales, gaseosas, agua pura), bebidas con licor nacional, vino de la casa y cerveza de barril.

Portando su brazalete tendrá derecho a los siguientes tiempos de alimentación, en los siguientes horarios a partir de su ingreso a las 15:00 horas.

Horario	Servicio
15:30 - 18:00 horas	• Snacks y bebidas en el área del deck y/o restaurante.
18:30 - 21:30 horas	• Cena en el área de restaurante.
07:00 - 10:00 horas	• Desayuno en el área de restaurante.
10:30 - 12:00 horas	• Snacks y bebidas en el área del deck y/o restaurante.
12:30 - 15:00 horas	• Almuerzo en el área de restaurante.

\* Los servicios de alimentación serán a la carta (con menús fijos) y/o buffet (a discreción de nuestro chef ejecutivo), dependiendo de la ocupación del hotel.

### **Almacenaje de equipaje**

Con gusto podemos guardar su equipaje. Si requiere el servicio por favor marque al centro de servicio.

### **Ama de llaves**

Si requiere algún servicio adicional como toallas, cambio de sábanas, entre otros, por favor marque la extensión de Ama de Llaves. Le solicitamos colocar la tarjeta de “Llegas en el mejor momento. ¡Pasa por favor!” en la parte exterior de la puerta de su habitación, si desea que la camarera ingrese a realizar la limpieza de su habitación.

### **Amenidades**

Las encuentra al lado del lavamanos de su habitación. Se incluye *shampoo*, jabón, gorra de baño y otros.

### **Atención médica\***

Si desea servicio médico por emergencias deberá comunicarse a recepción para que podamos contactar y coordinar la llegada del Doctor para su asistencia. Si necesita algún medicamento, la farmacia lo trae a domicilio al hotel. Por favor comunicarse a Recepción para más información.

### **Bancos**

La mayoría de los bancos del sistema tiene sucursales en Panajachel. Para obtener más información favor comunicarse al área de Recepción.

### **Banquetes y Convenciones**

El Centro de Convenciones cuenta con 3 salones con capacidades desde 10 hasta más de 500 personas, diseñado para satisfacer las más altas expectativas de nuestros clientes con todo el soporte y equipo de audiovisuales, internet, entre otros servicios necesarios para el desarrollo de cualquier evento corporativo. Nuestro personal estará gustoso de asistirlo con menús y cotizaciones para cócteles, banquetes, almuerzos, buffet, cenas y coffee breaks.



### **Cable/TV**

En la habitación del lado del televisor encontrará un QR con el listado de los canales de televisión disponibles.

### **Cajillas de seguridad**

El hotel cuenta con cajillas de seguridad en cada habitación en el quinto nivel y en todas las habitaciones suites. En el caso de las habitaciones del primero al cuarto nivel cuentan con cajillas de seguridad ubicadas en el lobby del hotel. Si desea utilizar este servicio por favor comunicarse o dirigirse a recepción.

### **Cambio de moneda**

Disponible en el área de recepción. Aceptamos dólares de los Estados Unidos de América y euros (este servicio es exclusivo para huéspedes y clientes del hotel) con un límite de US50.00 por habitación y por día.

### **Tienda de Conveniencia\***

Localizada en el lobby del hotel. En ella se puede encontrar diferente tipo de artesanías, *souvenirs* y textiles de la localidad. Está disponible de lunes a domingo de 8:00 - 19:00 horas.

### **Club Los Volcanes**

Presta a nuestros huéspedes y socios de lunes a domingo, de 08:00 – 20:00 horas, el servicio de gimnasio y jacuzzi (jacuzzi bajo reserva), piscina climatizada a través de paneles solares.

### **Compromiso con el Medio Ambiente**

En Porta Hotel del Lago estamos comprometidos con el cuidado y conservación del medio ambiente y lo invitamos a que usted también contribuya con esta causa. En su habitación usted puede dejar las toallas en el colgador si desea reutilizarlas o dejarlas en el piso para que se las cambien. Con ello estará ayudando a reducir el uso diario de agua, detergente y consumo de energía.

También le invitamos a que deje apagados los equipos eléctricos (ventilador, televisión, por ejemplo), así como las luces cuando salga de la habitación. De la misma forma le invitamos a cerrar los grifos de agua cuando no la esté utilizando. Para más información comuníquese a recepción.

### **Hielo**

Por favor solicitarlo al Restaurante Cakchiquel y/o al Bar Xocomil. Todo el hielo que utilizamos en la preparación de bebidas y el que está disponible para los huéspedes está elaborado con agua potable.

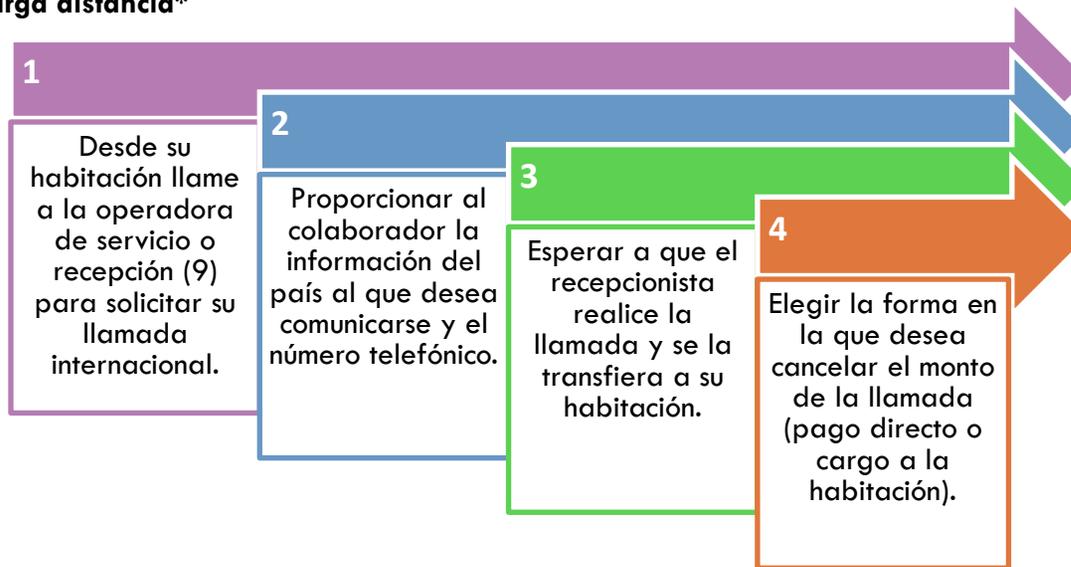
### **Internet inalámbrico**

Disponible en todas las áreas del hotel. Para cualquier información comunicarse a Atención al cliente y/o Recepción.

**Llamada para despertar**

Por favor comunicarse a recepción la noche anterior, indicando la hora en la que desea ser despertado.

**Llamadas de larga distancia\***



**Importante:** consulte a la operadora de servicio los cargos de servicio telefónico según el país al que desea comunicarse.

**Parqueo**

Contamos con amplio parqueo, localizado a un costado del hotel, el cual es exclusivo para uso de huéspedes y/o clientes.

**Perdidos y encontrados**

En Ama de Llaves guardaremos durante un mes los artículos perdidos/olvidados por usted y encontrados por nosotros. Comunicarse al departamento de Ama de Llaves para reportar cualquier artículo perdido/olvidados.

**Plancha y planchador**

Puede solicitar este equipo al departamento de Ama de Llaves. Si usted desea que nosotros lo hagamos por usted solicítelo a Ama de Llaves y pregunte por nuestras tarifas.

### **Privacidad en su habitación**

Por favor coloque la tarjeta de “La Almohada no me deja Salir, vuelve luego, por favor” en el lado exterior de la puerta de su habitación, si no desea ser molestado.

### **Secadoras de cabello**

En todas las habitaciones del hotel se cuenta con secadora de cabello, la cual está ubicada en el baño, si no cuenta con ello puede solicitarlo a Recepción marcando la línea 9 o 558.

### **Servicio de almacenaje de equipaje**

Servicio disponible en horario de 6:00 – 19:00 horas. Favor llame a recepción y/o al área de *bell boys*.

### **Silla de ruedas**

Disponible en el área del lobby. El hotel cuenta con rampas específicas en áreas públicas para ser utilizadas por las personas con capacidades especiales.

### **Transporte en la ciudad\***

Moto taxis públicos disponibles. Comunicarse al área de atención al cliente y/o recepción para más información.

### **Traslados al aeropuerto\***

Si desea información sobre el servicio de transporte hacia el aeropuerto (Ciudad de Guatemala), por favor consulte en la Recepción o en Atención al Cliente, se le brindará opciones de Agencias de viajes reconocidas en la localidad que cumplen con los requisitos.

## **Recreación**

### **Jardines**

Disfrute de una gran variedad de árboles, plantas y flores tropicales y propias de la región en los jardines del hotel. Disponemos de un libro completo de interpretación botánica en español. Solicítelo en la central de servicio.

### **Kids House**

Abierto los sábados de 10:00 - 20:00 horas y domingos de 10:00 – 15:00 horas. El área es accesible para niños de 06 – 12 años. Tenemos personal capacitado para entretener a los pequeños mientras usted disfruta nuestras instalaciones.

**Piscina**

Ofrecemos una piscina climatizada con energía solar. No contamos con salvavidas, usted utiliza el servicio por su propia cuenta y riesgo. Se recomienda leer el código de conducta y seguridad que está disponible en el área de piscina. Se requiere uso de traje de baño. Horario de 8:00 am a 8:00 pm.

**Tours\***

Si desea información sobre tours, por favor consulte en la Recepción o en Atención al Cliente, se le brindará opciones de Agencias de viajes reconocidas en la localidad y que cumplan con los requisitos.

(\* **Estos servicios se dan previa solicitud y tienen un costo adicional.**

**Información útil para su estadía**

**Electricidad**

La corriente eléctrica es de 120 voltios / 60 Htz.

**Clima y Temperatura promedio en Guatemala**

**Verano**

**Noviembre – Abril**

**31°C (Max.) - 12°C (Min.)**

**Invierno**

**Mayo - Octubre**

**27°C (Max.) - 18°C (Min.)**

\* Los meses más fríos son noviembre, diciembre y enero. Durante el invierno usualmente llueve por las tardes.

**Hora de entrada/Check In 15:00hrs y salida/ Check Out 11:00hrs.**

**Check In**  
(Entrega de la Habitación)

- A partir de las 15:00hrs.

**Check Out**  
(Salida de la Habitación)

- 11:00hrs.
- Comunicarse a recepción si necesita estar un tiempo adicional, trataremos de acomodarlo de acuerdo a nuestra disponibilidad.

**Importante:** si no tuviéramos comunicación de parte del huésped y permanece su equipaje en la habitación después del horario establecido para el check out, se efectuará un cargo adicional denominado como late check out. Si la demora fuera demasiada, se procederá a evacuar de la habitación las pertenencias del huésped, colocándolas en la bodega de equipaje sin compromiso ni responsabilidad alguna para la empresa.

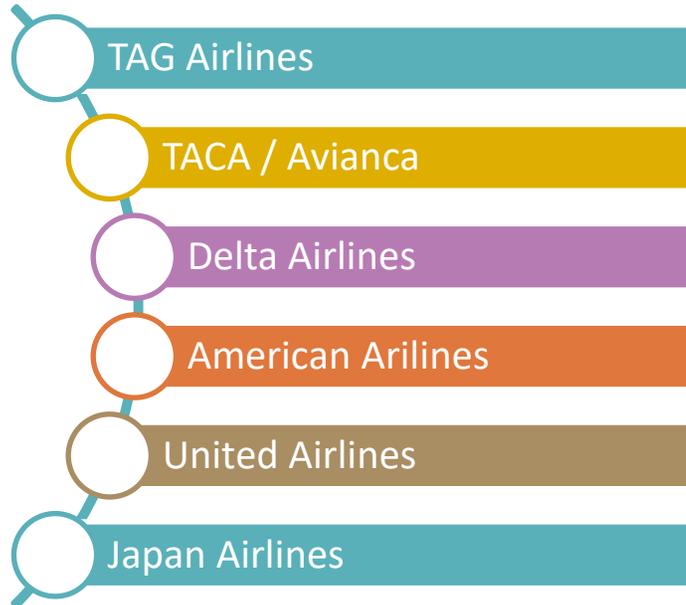
**Impuestos y propinas**

El impuesto al valor agregado (IVA 12%) aplica en todos los productos y servicios proporcionados en el hotel. El impuesto de turismo (10%) es aplicado únicamente a la tarifa de habitación. Se recomienda un 10% por servicio en consumos de alimentos y bebidas; en grupos de 20 personas o más, se aplicará el 12%. Las propinas sugeridas para otros servicios son: botones US\$3.00 por persona en entrada y salida, camareras US\$2.00 por noche.

**Líneas aéreas**

En el área de atención al cliente y/o recepción podemos asistirle con reservaciones y todo lo relacionado con su viaje.

**Las siguientes líneas aéreas vuelan hacia Guatemala:**



**Moneda de Guatemala:** Quetzal (Q)

**Tarjetas de crédito**

Aceptamos Visa, Master Card, American Express y Diners. No aceptamos cheques personales.

**¿Cómo contactarnos?**

Si desea prolongar su estadía, reservar para una futura visita, hospedarse o visitar alguno de los hoteles de la Cadena Porta Hotels, por favor comunicarse a los siguientes contactos.

**1. Oficina de Ventas en Ciudad de Guatemala**

13 calle 7-74, zona 9, local No. 2 Plaza Princess, Guatemala, Centroamérica.

Tels: (502) 2244- 0600, 2361-9683 al 85

Fax: (502) 2361-9667 / 2332-2100

Correo electrónico: [info@portahotels.com](mailto:info@portahotels.com)

Página web: [www.portahotels.com](http://www.portahotels.com)

[www.facebook.com/portahotels](https://www.facebook.com/portahotels)

**2. En Panajachel**

2ª Avenida 06-17 zona 2, Panajachel, Sololá

Teléfonos: (502) 2244-0700, 7762-1555 al 60

Fax: (502) 7762- 1562

Correo electrónico: [info@portahotels.com](mailto:info@portahotels.com)

Página web: [www.portahotels.com](http://www.portahotels.com)

Redes sociales: [www.facebook.com/portahotels](https://www.facebook.com/portahotels)

## Lago de Atitlán



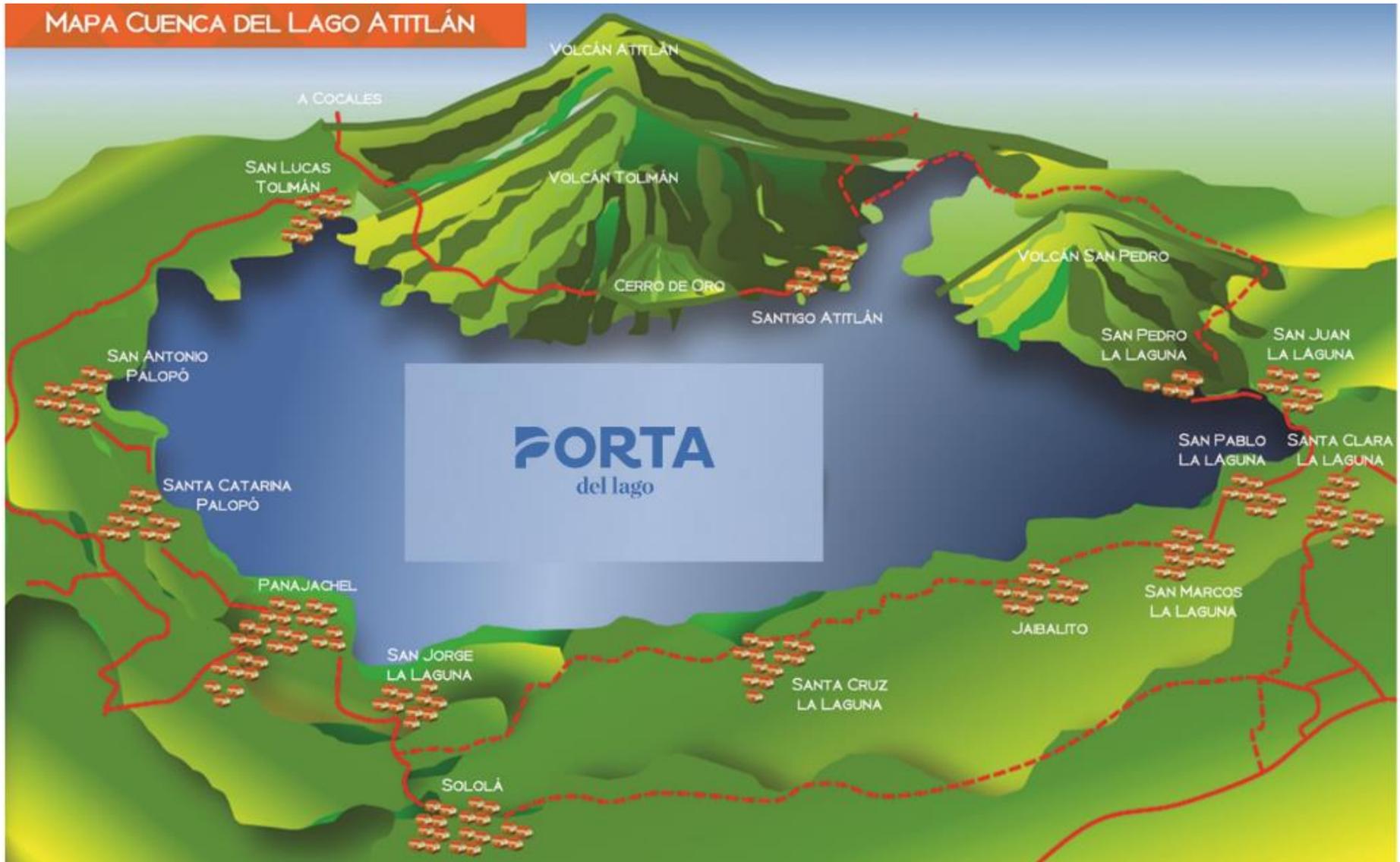
Atitlán es conocido como uno de los destinos más importantes de nuestro país y como uno de los lagos más hermosos del mundo, por su combinación de naturaleza, cultura viva y un bello paisaje reunidos en un solo lugar. En los alrededores del lago convergen 3 culturas, Tz'utujil, Kaqchikel y K'iche' lo cual lo hace rico en cultura y tradiciones.

El Lago de Atitlán es de origen Volcánico situado a 5,000 pies de altura (1524 msnm) y con 18 kilómetros de longitud. Los accidentes geográficos más significativos son tres de los volcanes más bellos de todo el país, el volcán Atitlán (3,537 msnm), el Volcán san Pedro (3,020 msnm) y el Volcán Tolimán (3,158 msnm), situados en la parte sur del Lago que dotan al lugar de una combinación de proporciones, formas y colores inigualables.

Una de las características propias del Lago de Atitlán, es un viento fuerte conocido como **Xocomil**, que se produce generalmente a mediodía, cuando los vientos cálidos procedentes del sur, chocan con las masas de aire más frías que provienen del altiplano, formando remolinos que agitan las aguas del lago, convirtiéndolas en olas muy fuertes que pueden hacer zozobrar las embarcaciones.

### Rutas de Acceso

La Accesibilidad puede ser por la carretera interamericana CA-1 es la principal vía de comunicación desde la Capital hacia el Lago de Atitlán, entronca en la aldea Los Encuentros con la ruta nacional 1 que llega directamente a Panajachel. También está conectado, llegando a San Lucas Tolimán por la Boca Costa (vía Escuintla), con Ciudad de Guatemala y con los accesos a la costa sur del país.



## Lugares de Interés Turístico del Departamento de Sololá

### + San Juan La Laguna

San Juan la Laguna: “el lugar donde los Tz’utujiles VIVEN” es conocido a nivel internacional por su exitosa oferta de turismo comunitario, tiene una particularidad única. Sus pobladores, y en especial las mujeres, han decidido retomar técnicas ancestrales enseñadas por los abuelos, del teñido de algodón con elementos de la naturaleza. Para lograr este teñido han empelado hojas, cortezas y semillas de plantas de la región para lograr colores en tonos suaves muy diferentes de los obtenidos con los tintes químicos. Además de varias plantas utilizan la cochinilla (insecto hemíptero que vive sobre el nopal y machacado da color grana a los textiles). La mezcla de las técnicas ancestrales con diseños innovadores hace que esta comunidad tenga productos únicos en su área.

#### Actividades que puede realizar en el municipio:

- **Artesanías Tzutujiles:** las mujeres tejedoras le mostrarán todo el proceso de creación de piezas únicas, desde la creación del hilo, el teñido con flores o plantas hasta, utilizando posteriormente el telar de cintura, hasta obtener las piezas características del municipio.
- **Plantas Medicinales:** existen varios viveros en las casas de los pobladores donde podrá conocer las plantaciones y podrá aprender el uso que el pueblo maya le da a cada una de ellas.
- **Pintores locales:** existe una cantidad increíble de talleres de pintores, donde podrá apreciar el arte maya contemporáneo y participar en clases de pinturas. Además, este pueblo también se caracteriza por los diferentes murales que relatan su verdadera identidad.



## Santiago Atitlán



Javier Ucles (2016)



Samuel Montoya (2016)



Carlos Zaparolli (2016)



Samuel Montoya (2016)

Es uno de los pueblos más famosos de la cuenca del lago, de origen Tzutuhil. Está localizado en la falda suroccidental del volcán Tolimán. La mayor parte de sus pobladores se dedica a la agricultura.

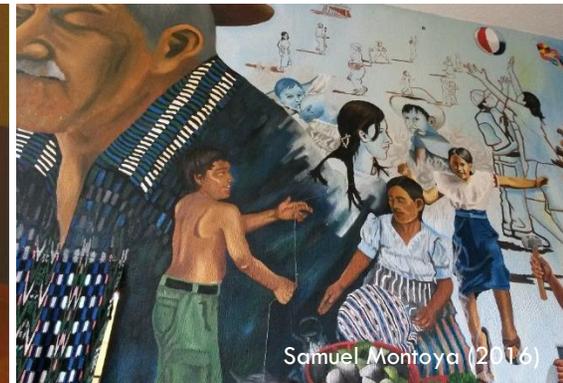
A pesar de que Santiago Atitlán es uno de los lugares más visitados de Sololá, sus pobladores no han perdido sus costumbres. Es un pueblo de artistas, pintores y escultores, que proyectan la imagen del lago en la mayor parte de sus obras. El sistema curativo de Santiago es muy especial: existen los llamados “Chamanes”, especialistas en curar a base de hierbas, y las comadronas expertas en atender partos de acuerdo con la tradición local.

Una de las costumbres características del área es el culto esotérico que algunos pobladores rinden a **Maximón**, imagen en la cual depositan sus más sentidas necesidades espirituales. Aunque su verdadero origen es desconocido, éste parece ser una representación y una mezcla de un antiguo Dios Maya, Pedro de Alvarado, San Simón y Judas Iscariote. Vestido con un traje de gala, sombrero y adornado con varios pañuelos. El culto a Maximón en Santiago Atitlán es una de las tradiciones más arraigadas y representa el sincretismo religioso entre la religión católica y las tradiciones Mayas. Su estado de conservación se encuentra en un estado bueno; como parte de las actividades en su visita, puede tomarse fotografías (hay que pagar por ello).

Otro atractivo de esta área es la **iglesia de Santiago Apóstol**, la cual fue construida en 1,547. En el altar mayor se ve la forma de una montaña que culmina con una cruz que simboliza el árbol del mundo Maya fuente de toda vida. Es una de las iglesias más antiguas de Guatemala y en ella se puede apreciar un gran sincretismo, especialmente en el retablo principal; su estado es bueno y se encuentra localizada en el centro de la cabecera municipal.

**San Pedro la Laguna**

Dentro del recorrido que puede realizar en este municipio, puede visitar el **Museo Tz'unun Ya'** el cual muestra temas referentes a la cultura Tz'utujil. Al inicio del recorrido se proyecta un video sobre la formación del Lago de Atitlán y la cultura e historia tz'utujil, también se puede conocer el origen y la formación de los volcanes y del Lago Atitlán. En otras salas se exponen fotografías antiguas de San Pedro la Laguna, así como el proceso de tejido y los trajes regionales. Además de ello, también se brinda información sobre el calendario maya y los nahuales.



Se puede ascender al **Volcán San Pedro** por medio del **Parque Ecológico Volcán San Pedro**, sitio preferido para la observación de aves, a través de una caminata por campos de café de sombra, maíz y bosque húmedo de montaña; pueden observarse muchas especies de aves como tucaneta, pavo de cacho, quetzalillo o trogón de montaña. Luego de aproximadamente 3 horas de ascenso se llega a la cumbre donde se tienen vistas excepcionales del Lago de Atitlán.





Parque Ecológico Chuiraxamoló (2016)

### Santa Clara la Laguna

El **Parque Ecológico Chuiraxamoló** se encuentra ubicado en el municipio de Santa Clara La Laguna, es un área destinada a la conservación del patrimonio cultural y natural de la región, en el cual se desarrolla y promueve el ecoturismo y actividades extremas como el Canopy y el Rapel, además de actividades de interacción con la naturaleza como la observación de aves. Promueven la educación ambiental mediante el uso de senderos interpretativos en donde no sólo se transmite el respeto por la naturaleza sino se fomentan los valores culturales y espirituales de los visitantes. El parque cuenta también con áreas para acampar, para montar bicicleta de montaña y hay una cafetería con vista hacia el lago. Existen áreas recreativas para menores como columpios entre otros juegos. El parque aún es visitado por diferentes grupos religiosos por la presencia de varios lugares sagrados para llevar a cabo sus ceremonias mayas y/o actividades religiosas.



Prensa Libre (2016)

### Ruta Escénica y Cultural

Surge como una iniciativa en los municipios de Sololá, San José Chacayá y Santa Lucia Uvatlán de brindar una nueva alternativa a los turistas que visitan la región y ofrecerles excepcionales atractivos escénicos, naturales y culturales que incluyen una privilegiada vista al Lago de Atitlán, vestigios arqueológicos y riqueza cultural derivada de la presencia de las tres etnias y de sus respectivas tradiciones ancestrales. Es un destino ideal para disfrutar el turismo de aventura, senderismo, aviturismo, horsebacking, agroturismo, turismo cultural; es ideal para disfrutar en familia y con los amigos, es un lugar para todos aquellos que quieran disfrutar de la aventura del turismo comunitario.



Piecitós around the world (2016)

### Mercado de Sololá

El mercado central de Sololá es uno de los más coloridos del país en él se pueden encontrar una gran cantidad de texturas y colores, tomando en cuenta las ventas de frutas, verduras, textiles, animales, etc. Los días martes y viernes de cada semana ocupa un aproximado de 14 cuadras, en donde se cobijan vendedores de toda la región del altiplano occidental, conjugando así la forma de venta de la presencia de las tres etnias (Cakchiquel, Kiche y Tzutuhil) y de sus respectivas tradiciones.

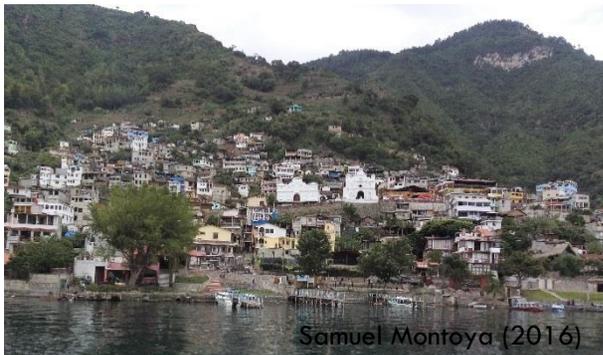
### + San Marcos la Laguna



El **Cerro Tzankujil**, que en kaqchikel significa la punta...A orillas del lago en San Marcos la Laguna. Este cerro sagrado para los ancestros y actuales practicantes de la cosmovisión maya es un destino único en su naturaleza. En este cerro de 300 metros de altura se pueden encontrar altares mayas, senderos interpretativos y su atractivo más fuerte, una plataforma de madera ubicada entre las rocas, de 20 pies de altura que lo convierte en un destino natural de aventura para saltar y nadar en el lago. Este atractivo es complementado por toda la oferta holística que existe en San Marcos de relajación, meditación, yoga, masajes de varias técnicas y restaurantes de comida muy sana, balanceada, ideal para vegetarianos y amantes de la comida orgánica.

### + San Antonio Palopó

Este municipio es característico por sus **talleres artesanales de cerámica**, cuyos orígenes se remontan a 1992, cuando el señor Ken Edwards, escultor y ceramista norteamericano, enseñó a los artesanos locales a elaborar vajillas y artículos decorativos. En el año 2004, los artesanos formaron su propia empresa en su proceso de producción utilizan la técnica Stoneware (quemado a altas temperaturas), sus artículos son 100% libres de plomo, producidos a mano, lo que da valor agregado a sus piezas que le han hecho mercedores de insertarse como productos de exportación de alta calidad.



## Municipio de Panajachel



## Lugares que puede visitar en el municipio



### + Reserva Natural Atilán

Reserva ecológica de más de 100 hectáreas de bosques que dan vida a innumerables especies silvestres. Ocupa la mitad del valle de San Buenaventura en Panajachel; su estado de conservación es muy bueno; se ubica a dos kilómetros del centro de Panajachel por carretera.

En relación con su equipamiento y servicios asociados, puede mencionarse: puentes colgantes, Mariposario, senderos naturales, una cascada con su respectivo río, plantación de café, jardín de plantas aromáticas, espacios para observación de aves y fauna en libertad y en cautiverio, canopy (dos circuitos), entre otros. Además, dispone de un centro de visitantes con baños públicos, áreas para tienda y servicios de refrescos, descanso al aire libre, oficinas y zonas de aparcamiento para vehículos particulares y autobuses.

### + Museo Lacustre Atilán

Este museo se encuentra ubicado en el interior del hotel La Posada de Don Rodrigo, al final de la Calle Santander, Panajachel. Consta de dos salas, en las cuales se puede observar una breve explicación de la historia de la formación de Lago de Atilán, asimismo la historia de los pueblos alrededor del lago, junto a una exhibición de piezas de cerámica recolectadas de diferentes pueblos. La segunda sala es una representación de la ciudad sumergida Samabaj –frente a Cerro de Oro-. Esta sala está tapizada con fotografías de tamaño real.

### + Calle Santander

Es uno de los puntos turísticos de mayor interés en Panajachel, en esta calle los turistas pueden encontrar variedad de artesanías, restaurantes, hoteles, agencias de viaje y otros servicios y productos interesantes para hacer de su estadía en el destino una experiencia placentera. La Calle Santander es transitable y se ha convertido en el punto de referencia más importante del municipio, en este lugar podrá realizar las compras necesarias para llevar un bonito recuerdo del Lago de Atilán.

### Mercado Local

Ubicado al norte de la ciudad, el mercado está abierto al público todos los días de 6:00 a 18:00 horas. El día de mayor movimiento comercial es el día domingo. Aquí es posible encontrar todo tipo de abarrotes, frutas, verduras, carnes, ropa y artesanías.

### Playa Pública

Con más de 400 metros, la playa pública está ubicada en la parte sur de la ciudad. Cuenta con una calle peatonal y variedad de comercios, entre los que resaltan hoteles, restaurantes, ventas de artesanías, renta de kayaks, lanchas privadas. Entre los servicios se encuentran baños públicos, duchas y un puesto de salvavidas.

### Iglesia Católica San Francisco de Asís

Es una iglesia de estilo colonial, en el altar mayor se encuentra la imagen tallada de San Francisco de Asís patrono del pueblo. La fachada es de dos cuerpos y un remate de una sola nave con un techo artesonado y coro con escalera de caracol. Está abierta al público todos los días.

### Muelle a San Pedro

Localizado al final de la Calle del Embarcadero, en este muelle es posible tomar lanchas que van desde Panajachel hacia Santa Cruz la Laguna, Jaibalito, Tzununá, San Marcos la Laguna, San Juan la Laguna y San Pedro la Laguna, asimismo recibe las lanchas que vienen de los pueblos antes mencionados.

### Muelle a Santiago Atitlán y Tour del Lago

Este muelle está ubicado al otro extremo de la playa pública, al final de la Calle del Rancho Grande. Desde éste parten las lanchas que van hacia Santiago Atitlán y las lanchas que realizan el tour del lago.



## Números Telefónicos de Emergencia

Para llamar desde el teléfono fijo de su habitación marque 9 para comunicarse con la operadora de servicio y ella dirigirá su llamada a cualquiera de las siguientes instituciones.

<b>Proatur Sololá</b> 5874-9450	<b>Proatur Ciudad de Guatemala</b> 2421-2810	<b>Instituto Nacional de Turismo (INGUAT) Sede Panajachel</b> 2421- 2953	<b>Policía Nacional Civil Panajachel</b> 7762 - 1000 5364 - 4160	<b>Policía de Turismo</b> 7762 - 1156
<b>Bomberos Voluntarios Panajachel</b> 7762 - 2759	<b>Hospital Nacional Sololá</b> 7762 - 4121	<b>Centro de Salud Panajachel</b> 7762 - 1258	<b>DISETUR (Denuncias Casos de Explotación Sexual)</b> 5551 - 3982 (110)	<b>CONRED Panajachel</b> 5019 - 2565

\* Si en caso de una emergencia desea contactar a un médico privado, comuníquese al colaborador que lo atenderá en la operadora de servicio.

## Recomendaciones para su Seguridad

### Recomendaciones Generales de Seguridad

<p>Se recomienda portar fotocopias de todos sus documentos de viaje y guardar los originales en un lugar seguro como las Cajillas de Seguridad de nuestro hotel.</p>	<p>En Guatemala es seguro utilizar tarjetas de crédito y cheques de viajero. Sin embargo, se recomienda no perder la vista de su tarjeta al momento de pagar.</p>	<p>Evite llevar a la vista objetos de valor y no porte todo su dinero y documentos en el mismo lugar.</p>
<p>Tenga a mano los teléfonos de contacto de su embajada o consulado, el de su seguro médico o de vida de su país, así como los teléfonos del hotel y los teléfonos de los servicios de asistencia en Guatemala.</p>	<p>No pierda de vista su equipaje u objetos de valor, en particular al encontrarse en lugares de gran afluencia de personas.</p>	<p>Procure viajar de día al interior del país y circule por carreteras principales e infórmese sobre las zonas recomendables a visitar en los diferentes pueblos y ciudades.</p>
<p>Evite detenerse en carreteras para transportar a extraños. Si considera que alguien necesita ayuda, repórtelo a alguno de los teléfonos de emergencia.</p>	<p>No acepte ayuda de ningún extraño en los cajeros automáticos, ni permita que alguien visualice su clave. Revise que el cajero no tenga objetos en la ranura solida o salida de dinero.</p>	<p>Procure programar sus visitas a los destinos turísticos y cotice los servicios de transporte, paquetes y visitas a parques turísticos antes de emprender el viaje, para evitar confusiones o engaños.</p>
<p>Siempre solicite factura al contratar cualquier servicio turístico, a fin de sustentar cualquier reclamo posterior. Si usted no es ciudadano guatemalteco, sus facturas deben estar elaboradas a nombre de "consumidor final" y no tendrá asignado número de identificación tributaria – NIT –.</p>	<p>Le recordamos que por disposiciones de la Municipalidad de Panajachel, no se permite consumir bebidas alcohólicas en áreas públicas, tocar la bocina de los vehículos en las calles, estacionar en línea roja y/o frente a portones. Tampoco se permite la venta de bebidas alcohólicas después de la 1:00 am.</p>	<p>Procure viajar en grupo durante su visita a las playas, parques arqueológicos y reservas naturales, así como cumplir con su normativa interna</p>

### ¿Qué hacer en caso de emergencia en la propiedad?

Inmediatamente posterior a declararse una emergencia por catástrofe natural (inundación, sismo, tormenta u otro) o por situaciones provocadas por error humano (incendios, derrames, atentados u otros) el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional de Porta Hotel del Lago le da a conocer el siguiente protocolo:

- ✚ Mantenga la calma.
- ✚ Verifique dentro de su habitación (puerta principal) el croquis de su ubicación y la ruta de evacuación más próxima que debe seguir en el momento de retirarse de la habitación.
- ✚ Una vez fuera de su habitación, no regrese a la misma por objetos olvidados.
- ✚ No corra.
- ✚ Utilice las escaleras o graderíos que están ubicados en los extremos de cada nivel o piso. No utilice los ascensores.
- ✚ No utilice o evite todo calzado alto con tacones.
- ✚ Siga las instrucciones del Líder de la Brigada de Evacuación de la propiedad, o bien siga la señalización establecida, la cual le indicara la ruta de evacuación que deberá seguir hasta llegar al punto de reunión más cercano.
- ✚ Ubíquese en la zona de seguridad más próxima, de no encontrar inmediatamente una zona de seguridad próxima, utilice las salidas de emergencias que se encuentran plenamente señalizadas e iluminadas.
- ✚ Espere las instrucciones de los brigadistas.
- ✚ El hotel cuenta con una cantidad de extinguidores estratégicamente ubicados en diferentes áreas de la propiedad como pasillos, cocina, restaurante, bar, lobby, salones y otros.
- ✚ Cada habitación cuenta con detectores de humo, por lo que no se permite fumar dentro de las mismas, Porta Hotel del Lago también cuenta con un sistema de alarma contra incendio, el cual deberá activar en caso de emergencia. Este sistema se encuentra ubicado en los pasillos de las habitaciones.

## Plan de Contingencia en Caso de Terremoto

### Antes

- Identificar los posibles peligros que existen en el área en la que se encuentra en caso suceda un terremoto.
- Identificar los lugares seguros dentro de las instalaciones.
- Procurar que todos sus acompañantes, especialmente los niños tengan una identificación.
- Localizar las rutas de evacuación y el punto de reunión.
- No obstaculizar las rutas de evacuación y las salidas de emergencia.

### Durante

- ¡No se deje llevar por el pánico! Siga la ruta de evacuación establecida, cubriéndose la cabeza.
- En caso no puede salir de su habitación, protéjase al lado de algún mueble pesado, agáchese al ras del suelo y cúbrase la cabeza con ambas manos colocándola junto a las rodillas (posición fetal) para formar el triángulo de la vida.
- Aléjese de ventanales y objetos que puedan caer
- Intente responder a las llamadas de ayuda y colabore con los brigadistas, ya que ellos están capacitados para asistir cualquier emergencia.
- Si se encuentra en la piscina, salga de la misma y ubíquese en el punto de reunión exterior.
- Si está en su vehículo, salga y siéntese o acuéstese al lado del mismo.
- Si se encuentra fuera del edificio aléjese de los árboles, edificios, alumbrado eléctrico, cables y objetos que puedan caer.

### Después

- No camine descalzo, ya que pueden haber vidrios y objetos punzocortantes en el suelo.
- Si se encuentra atrapado, conserve la calma y avise mediante gritos, silbidos, ruidos, golpes, etc., a fin de que la Brigada de Primeros Auxilios pueda ubicarlo.
- Utilice el teléfono únicamente para llamadas urgentes.
- Si sabe de alguna persona que ha quedado atrapada o está lesionada informe a los brigadistas.
- Permanezca en el punto de reunión externo, hasta que se le den nuevas indicaciones, evitando curiosear por las zonas siniestradas, ya que esto es peligroso y además dificultará las labores de los brigadistas.

## Plan de Contingencia en Caso de Incendio

**Antes**

- Identificar las rutas de evacuación así como las salidas principales y alternas.
- No sobrecargar las conexiones eléctricas.
- Por ningún motivo juegue con agua cerca de las instalaciones eléctricas.
- Identifique la ubicación de los extintores. Solicite la orientación necesaria para usarlos de manera apropiada.
- Si fuma hágalo en las áreas establecidas, al finalizar apague las colillas y dépositelas en lugares apropiados.

**Durante**

- Si descubre un incendio comuníquese rápidamente a recepción o infórmele a cualquier colaborador del hotel sobre la situación.
- Al ubicar el lugar del incendio retírese de la zona de riesgo, conserve la calma y trate de tranquilizar a las personas que estén alrededor.
- En caso el incendio ocurre en su habitación y su ropa agarra fuego arrójese al suelo y ruede.
- Si escucha la señal de alarma suspenda sus actividades, abandone su habitación cerrando la puerta y siguiendo las rutas de evacuación establecidas, acatando las instrucciones de los brigadistas.
- Diríjase a las zonas externas de menor riesgo (puntos de reunión). Recuerde: ¡no correr!, ¡no gritar! y ¡no empujar!. Utilice únicamente las gradas, ya que en los elevadores podría quedar atrapado.
- Si hay humo abundante, protéjase la nariz y la boca con un pañuelo de ser posible húmedo, inclinando su cabeza hacia el piso y tratando de avanzar de cuclillas.
- Si se encuentra lesionado conserve la calma de no ser necesario no se mueva para facilitar su localización.

**Después**

- Nadie podrá pasar al área de siniestro hasta que las autoridades correspondientes lo determinen.
- Esperar a que los brigadistas realicen una revisión por las instalaciones y habiliten nuevamente el ingreso.
- Desechar alimentos, bebidas o medicinas que hayan estado expuestas al calor, al humo o al tizne del fuego.

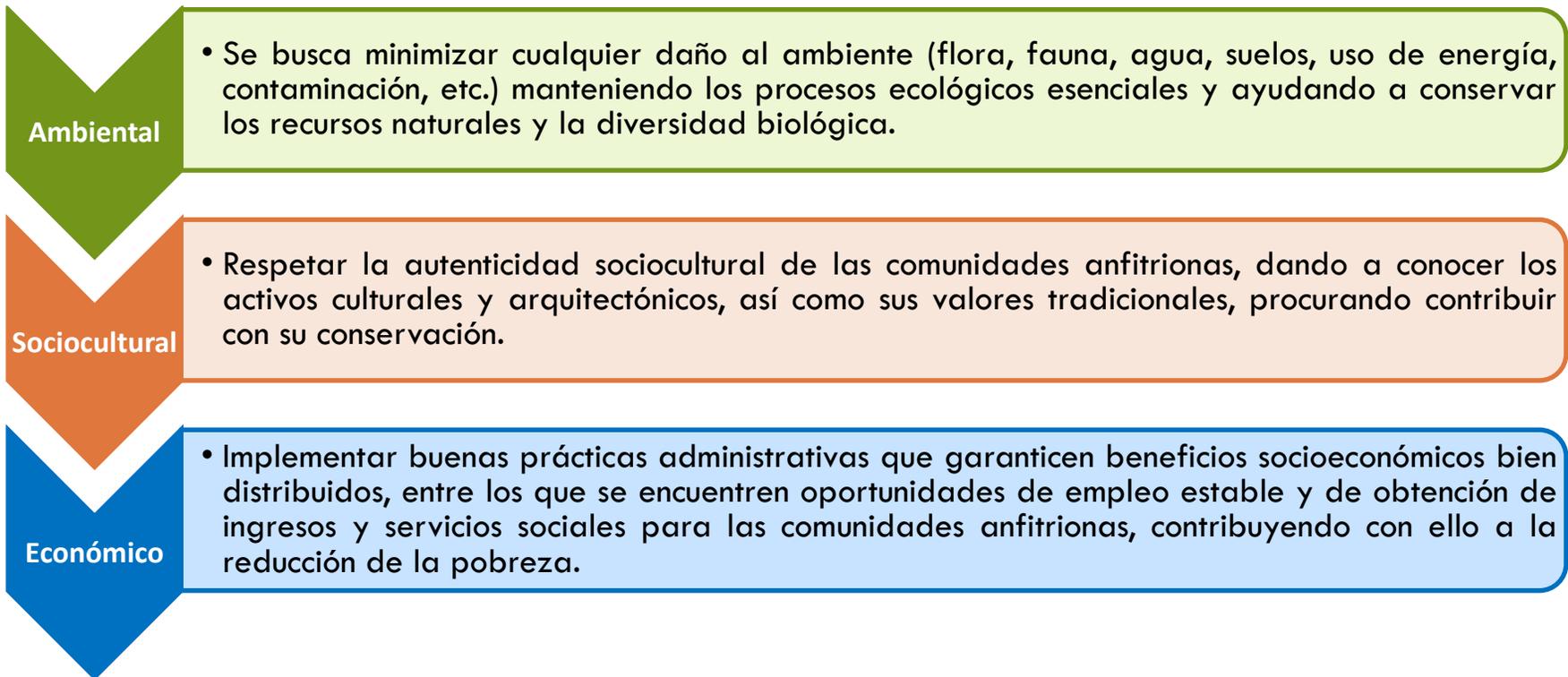
## Sostenibilidad Porta Hotel del Lago

“En Porta Hotel del Lago estamos comprometidos a exceder las expectativas de nuestros clientes y huéspedes, ofreciendo continuamente productos y servicios de calidad e innovadores mediante los tres principios fundamentales de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental, buscamos con ello alcanzar una rentabilidad aceptable para los accionistas y reducir los impactos negativos que se puedan ocasionar en el entorno en donde se desarrollan nuestras operaciones, mejorando continuamente nuestro Sistema de Gestión Sustentable. Aseguramos con ello oportunidades de desarrollo a nuestros colaboradores y a las generaciones futuras, estableciendo relaciones comerciales y de negocios con proveedores que cumplan con los requisitos legales, de salubridad, calidad y seguridad definidos por la empresa.”.

## Turismo Sostenible

El turismo sostenible va enfocado a alcanzar un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad anfitriona, para facilitarle a usted una experiencia de alta calidad y para mantener la calidad del medio ambiente del cual ambas partes dependemos.

Los principios que se establecen en la sostenibilidad van enfocados a tres ejes específicos: medioambiental, sociocultural y económico con la finalidad de que la actividad turística cause en el entorno el menor impacto negativo posible. Es por ello que le invitamos a adentrarse y conocer un poco más sobre las prácticas que ayudarán a que su estadía en el hermoso Lago de Atitlán sea sostenible.



## Prácticas Socioculturales

Porta Hotel del Lago respeta y valoriza las culturas locales. Es por ello que le compartimos las acciones que hemos encaminado en este ámbito:

- ✚ Porta Hotels no apoya ni fomenta de manera alguna y, a la vez, condena la explotación sexual comercial de niños, niñas, adolescentes y/o adultos.
- ✚ No promueve ni acepta el trabajo infantil.
- ✚ Respeto y valora los hábitos, derechos y tradiciones de los pueblos donde opera, así como la equidad étnica y de género.
- ✚ Fomenta la fabricación y compra de artesanías, otros productos y servicios locales.
- ✚ Promueve la contratación, capacitación y desarrollo de personal local en todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- ✚ Motiva al uso de servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.
- ✚ Apoya y divulga actividades culturales, deportivas, recreativas o de beneficencia de las comunidades vecinas y/o del destino, previa consulta con los grupos o empresas que ofrezcan y/o coordinen las actividades, cuando sea posible.
- ✚ No atenta contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.
- ✚ Apoya y promueve el entendimiento de y respeto hacia las culturas y costumbres autóctonas.
- ✚ Proporciona información y fomenta la visita a lugares turísticos y comunidades locales.
- ✚ Porta Hotels no participa en la venta, tráfico o exhibición de piezas/objetos arqueológicos o históricos denominados patrimonio nacional, a menos que se cuente con los permisos respectivos (para el caso de exhibición de los mismos).
- ✚ Participa y apoya iniciativas de desarrollo, principalmente turístico, de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.

## Prácticas Ambientales

Le informamos que dentro de los esfuerzos de Porta Hotel del Lago están haciendo esfuerzos importantes en temas ambientales. Usted puede ayudarnos a cuidar el medio ambiente con algunas prácticas muy sencillas como las siguientes:

- ✚ Haga buen uso del agua cerrando los grifos cuando no sea necesaria la utilización de agua.
- ✚ Apague las luces y televisión antes de salir de su habitación.
- ✚ En áreas públicas y habitaciones deseche la basura en los recipientes correspondientes. Porta Hotel del Lago envía y recicla las botellas plásticas de bebidas y demás desechos sólidos; por favor sepárelas, nosotros las llevaremos a donde corresponden.
- ✚ Puede ayudarnos a disminuir el uso de cientos de galones de agua y detergente para el lavado de las toallas de las habitaciones al dejar su toalla en el colgante del baño, lo que significará que la utilizará de nuevo. De la misma forma, en estadías de más de un día, estaremos lavando sus sábanas hasta el tercer día; si usted desea que las lavemos con más frecuencia puede indicarlo al departamento de Ama de Llaves.
- ✚ Priorice el uso de productos personales que sean amigables con el medio ambiente.
- ✚ En áreas naturales como bosques, lagos y ríos, así como en parques naturales, deposite la basura en los recipientes apropiados, muchos animales silvestres mueren por haber ingerido bolsas, botellas u otros objetos tirados por las personas.
- ✚ Apoye la conservación y la no explotación de la vida silvestre, no compre productos hechos con plantas o animales en peligro de extinción.
- ✚ Usted puede hacer una gran diferencia, comprometiéndose con estas prácticas.
- ✚ Si desea más información sobre las actividades que Porta Hotels está realizando en temas ambientales, socio-culturales y empresariales, puede comunicarse con la gerencia del hotel desde la central de servicio.

## Norma de comportamiento

### Reglamento Interno para Huéspedes

1. El hotel se reserva el derecho de admisión.
2. No se permite el ingreso de personas en estado de ebriedad.
3. No se permite el ingreso de armas de fuego, materiales explosivos, inflamables, estupefacientes o sustancias similares.
4. Todo daño o pérdida causado por el huésped a los bienes, inmuebles y enseres propiedad del Hotel deberá pagarlo de acuerdo con el valor establecido por la empresa.
5. La hora de entrada es a partir de las 15:00hrs. Mientras la salida es a más tardar a las 11:00hrs. Quedando facultada la Gerencia para requerir al huésped a desocupar.
6. Los equipajes y efectos del huésped responden preferentemente al hotelero por el importe del hospedaje y a ese efecto podrán ser retenidos por éste mientras no se le pague lo que el huésped adeude según código de comercio de Guatemala artículo 870.
7. La Gerencia del Hotel podrá evacuar de la habitación las pertenencias del huésped, colocándolas sin compromiso ni responsabilidad alguna para la empresa, en una bodega de equipaje o en su caso, proceder al cobro de la tarifa diaria adicional según el código de comercio artículo 872, si pasase del tiempo de Check Out.
8. Todo objeto de valor o dinero en efectivo debe depositarlo en la cajilla de seguridad de su habitación o en su defecto, solicitar una cajilla en recepción.
9. Para registrarse en el Hotel, toda persona adulta debe identificarse mediante, DPI o pasaporte.
10. Todas las visitas a las habitaciones ocupadas por huéspedes quedan terminantemente prohibidas, salvo las que se efectúen con la autorización de la Gerencia. El Hotel se reserva el derecho de pedir la evacuación de cualquier persona ajena que estuviese en las instalaciones sin autorización.
11. **El contrato de hospedaje termina: 1ro.** Por el transcurso del plazo convenido. En defecto de convenio, el huésped podrá denunciar el contrato antes de las quince horas del día de su salida. **2do.** Por violación de los pactos y reglamentos que lo regulen. **3ro.** Por cometer el huésped faltas a la moral o hacer escándalos que perturben a los demás huéspedes. **4to.** Por ausencia del huésped por más de setenta y dos horas sin dejar aviso o advertencia. **5to.** Por falta de pago en la forma convenida. **6to.** Por las demás causas que se convengan. (código de comercio de Guatemala, artículo 871).
12. Terminado el contrato de hospedaje y/o evento por cualesquiera de las causas enumeradas en el artículo 871 del código de comercio de Guatemala, si el huésped se negara a desocupar la habitación o retirarse del establecimiento, el Hotel podrá requerir el auxilio de las autoridades correspondientes para ejecutar el desalojo sin ningún trámite adicional según el Código de Comercio de Guatemala artículo 873.

13. El cliente efectuará sus pagos en efectivo, tarjeta de crédito o débito. El hotel se reserva el derecho de aceptar o negar el pago mediante cheques de cuentas personales o empresariales.
14. Cualquier caso no previsto en el presente reglamento interno del Hotel, será resuelto de conformidad con lo preceptuado por el capítulo 9 del Código de Comercio de Guatemala.
15. No está permitido el ingreso de alimentos y bebidas al Hotel.
16. En el plan PENSIÓN COMPLETA no se permite sacar alimentos y bebidas fuera del área de consumo de los mismos.
17. Nuestros planes PENSIÓN COMPLETA son individuales (no se pueden compartir).
18. En el plan PENSIÓN COMPLETA no se sirven bebidas embotelladas (aplican restricciones).
19. El Hotel no se responsabiliza por el consumo de alimentos y bebidas fuera de nuestras instalaciones que no hayan sido preparados por nuestro personal.
20. El Hotel no se responsabiliza por objetos olvidados durante los eventos (mantas, equipos, etc).
21. El Hotel no se responsabiliza por el incumplimiento del contrato cuando el evento no puede ser realizado por razones de fuerza mayor como: incendios, terremotos, huelgas, alborotos populares, etc.
22. Toda recepción o fiesta en nuestro centro de convenciones no podrá exceder de las 01:00hrs. (una de la mañana)
23. Toda recepción en jardines no deberá de exceder de las 18:00hrs, de lo contrario, el Hotel hará cargos adicionales por hora.
24. No se permite música estridente o con alto volumen en los jardines ni en los salones o habitaciones.
25. Queda terminantemente prohibido fumar dentro de las habitaciones o instalaciones internas del hotel.
26. No se permite el ingreso a nuestro restaurante y bar en traje de baño.
27. El uso de nuestro jacuzzi y piscina debe ser con traje de baño.
28. El Hotel no se hace responsable por la pérdida parcial o total de bienes, valores o vehículos en nuestros parquesos.
29. Todo Huésped tiene acceso al estacionamiento del hotel sin costo alguno.
30. Todo usuario se estaciona por su propia cuenta y riesgo.
31. Todo vehículo será removido del lugar por medio de grúa posterior a 72 horas de las cuales no se tenga ninguna información sobre el propietario o responsable, por lo que se solicitará la presencia de las autoridades respectivas PNC para conducirlo al predio de dicha institución.
32. Se da por entendido que al momento de hacer efectiva la reserva el huésped conoce y acepta en su totalidad el presente reglamento interno de Porta Hotel del Lago estando conforme y de acuerdo con todos los puntos antes mencionados.

### Normas de Comportamiento en el área de piscina

La piscina está abierta de 8:00 AM a 8:00 PM.

No hay guardias socorristas, cuide a sus niños. En caso de emergencias por favor avise a los colaboradores de Animación o Seguridad.

Los salvavidas son sólo para usar en caso de emergencia.

Niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto..

El uso de traje de baño es obligatorio.

No se permite el uso de pañales a los infantes dentro de la piscina..

No se permiten vasos de No se permite ingresar a la piscina con alimentos y/o bebidas.cristal.

No se permite el uso de vasos de cristal en el área de piscina.

No se permiten juegos rudos, ni saltar cerca del borde de la piscina.

No saltar de clavado.

## Código de Conducta

Porta Hotel del Lago desea que su estancia en nuestro país sea placentera, es por ello que hace de su conocimiento el siguiente código de conducta, el cual va enfocado en promover prácticas éticas durante su estadía.

### Código Ético Mundial para el Turismo

1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un **espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales** son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas **prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos**, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.
2. Las actividades turísticas se organizarán en **armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones** y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.
3. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes **evitarán todo acto criminal** o considerado delictivo por las leyes del país que visiten y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales.
4. **La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia.** Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.
5. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de **recabar información desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar.** Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento dentro y fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.
6. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con **respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural**, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística.
7. **Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país** que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos de su persona, en particular cuando esa información se almacene en formato electrónico.



Sugerencia de Comportamiento en su visita por la comunidad

Viajeros de Panajachel

Elija un itinerario equilibrado que le permita visitar diferentes lugares.

Establezca contacto con personas del hotel para obtener información de primera mano sobre la situación sobre seguridad y sobre la historia local, su cultura y sus costumbres.

Actitud

Aprenda sobre la cultura local y respétala. Aunque las fotos son generalmente bienvenidas, tenga en cuenta la sensibilidad de las personas y pida su aprobación antes de fotografiarlas.

Observe la forma de vestir de la comunidad. Respete las costumbres.

Interactúe y pase tiempo con gente local. Tenga en cuenta que sus valores culturales pueden diferir de los suyos. Los valores de los demás no son equivocados o inferiores, son simplemente diferentes.

Comportamiento

Evite las reacciones emocionales inadecuadas, como dar dinero por compasión. Esto puede ser ofensivo.

Las comunidades locales aprecian el respeto a su dignidad.

Apoye a la comunidad de una forma responsable, sin animarlos a cambiar sus costumbres para adoptar las suyas.

Cuando visite lugares sagrados, permita que los miembros de las respectivas comunidades y religiones le guíen.

Al asistir a las iglesias o alguna actividad cultural que se está realizando, trate de vestir y comportarse adecuadamente.

Evite rayar las paredes de las Iglesias; éstas están consideradas como patrimonio histórico del país.

Evite regalar comida o dulces a los niños, puede prestarse a malas interpretaciones.

Evite proporcionar limosnas a las personas en la calle.

### Respeto a las Culturas Locales

Pida permiso antes de tomar fotografías dentro de sitios religiosos, lugares sagrados o eventos especiales.

Si desea fotografiar a la gente local, siempre pida permiso antes de hacerlo. La mayoría de las personas estarán encantadas de posar para usted.

Compre productos de la localidad, incluyendo artesanías y artes locales.

Sea discreto al expresar su punto de vista personal sobre temas culturales y creencias.

Sea atento y respetuoso de las normas locales, puede mostrar respeto a la cultura local, aprendiendo palabras y frases en el lenguaje local.

Es importante vestir y comportarse adecuadamente en áreas culturales y religiosas, respetando las sensibilidades locales.

### Conciencia Ambiental

Deposite la basura en los recipientes apropiados (muchos animales silvestres mueren por haber ingerido bolsas, botellas, colillas de cigarro u otros objetos tirados en senderos, caminos, playas, laos, ríos, etc. por los visitantes).

Ayude a preservar la vida silvestre y los hábitats locales, respetando las reglas y regulaciones en áreas protegidas y no compre productos hechos con plantas o animales en peligro de extinción.

Si tiene pensado visitar áreas naturales, recuerde los efectos adversos de alimentar a especies silvestres y el daño al introducir especies extrañas o exóticas en las áreas protegidas naturales.

Sea sensible con el uso de los recursos limitados: agua, energía eléctrica y combustibles.

Apoye la conservación y no la explotación de la vida silvestre.

Si enciende una fogata, asegúrese de apagarla completamente antes de irse.

No tire las baterías dentro de la basura, estos son unos de los productos más nocivos para desechar. Selle primero los dos polos con cinta adherible y luego entréguelas en el área de recepción.

Minimice la contaminación utilizando productos biodegradables.

## Certificaciones en Turismo Sostenible

Porta Hotels tiene un compromiso muy grande con la preservación de la cultura, el cuidado al medio ambiente y la implementación de las buenas prácticas en turismo sostenible en todas sus operaciones. Por su desempeño y compromiso demostrado respecto a la implementación de buenas prácticas y su cumplimiento con los criterios mundiales de turismo sostenible, se acreditó a Porta Hotels con el sello y marca de las siguientes certificaciones:

 <p>SICC SISTEMA INTEGRADO CENTROAMERICANO DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</p> <p><b>2017</b></p>	 <p>Guatemala SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA</p> <p><b>2016</b></p>	 <p>Preferred by Nature™</p> <p><b>2022</b></p>	 <p><b>2015</b></p>
<p><b>Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad</b></p>	<p><b>Sello de Calidad Turística INGUAT</b></p>	<p><b>Preferred by Nature</b></p>	<p><b>Tripadvisor</b></p>

En el corazón del enfoque de Preferred by Nature se encuentra el convencimiento de que la salud de la tierra está profundamente conectada con el bienestar de quienes dependen de ella para su sustento. Su enfoque incluye la capacitación y la certificación para promover la conservación de la biodiversidad, asegurando medios de vida sostenibles mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, prácticas empresariales y el comportamiento de los consumidores.

El sello de Preferred by Nature es un símbolo reconocido internacionalmente de sostenibilidad ambiental, social y económica que ayuda tanto a las empresas como a los consumidores a hacer su parte para asegurar un mejor futuro para todos.

Tripadvisor es un sitio web (<https://www.tripadvisor.com.mx/>) donde los viajeros pueden planificar y reservar su viaje. Ofrece consejos de millones de viajeros, una amplia variedad de opciones de viaje y funciones de planificación con enlaces directos a herramientas de reserva que buscan en cientos de sitios web para encontrar los hoteles al mejor precio.

Tripadvisor maneja el programa EcoLíderes, el cual presenta una variedad de hoteles y hostales que aplican medidas ecológicas y que están comprometidos del mismo modo en poner en práctica acciones que vayan en beneficio del ambiente.

El programa de certificación en turismo sostenible Great Green Deal ([www.great-green-deal.com](http://www.great-green-deal.com)) se ofrece al sector turístico como un mecanismo independiente y de aplicación voluntaria para la evaluación de su desempeño sostenible, mediante la implementación de una metodología de auditoría, de gestión, certificación y monitoreo permanente, que busca reconocer a aquellas empresas cuyas prácticas sean económica, social, cultural y ambientalmente responsables. Tiene como objetivo buscar que las empresas turísticas mejoren sus sistemas de gestión de calidad y seguridad para sus clientes, inicien o, según sea el caso, sus programas de responsabilidad empresarial, ambiental y sociocultural, creando ventajas comparativas y competitivas ante el mercado turístico.