REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2025

Hospitalidad con Propósito

“El lienzo vivo donde el Lago de Atitlán se abraza con los volcanes, tejido por la magia de sus tradiciones y la calidez de su hermosa gente.”

Identificación

- Razón Social: Hotel del Lago S.A.
- Nombre Comercial: Porta Hotel del Lago
- Ubicación: 2a. Avenida 6-17 zona 2, Panajachel, Sololá, Guatemala.

Compromiso Institucional: Desde el año 2010, el hotel adoptó un enfoque integral de sostenibilidad aplicable a todas sus áreas operativas, estratégicas y de apoyo.

Sobre Nosotros

En Porta Hotel del Lago, somos un hotel caracterizado por el descanso que abrió sus puertas en diciembre de 1977. Como pioneros en sostenibilidad en la cuenca del Lago de Atitlán, nuestras operaciones se guían firmemente por los cuatro principios fundamentales de la sostenibilidad: las personas, la naturaleza, el clima y la cultura, asegurando que cada estancia contribuya al bienestar de nuestro entorno.

Contamos con 100 confortables habitaciones distribuidas en 5 pisos y tres categorías pensadas para adaptarse a sus necesidades: Standard, Deluxe y Suites.

Nuestra propuesta combina el bienestar con servicios de calidad:

• Gastronomía: El Restaurante Cakchiquel, con capacidad para 135 comensales, deleita a nuestros huéspedes con una fusión de platillos nacionales e internacionales, complementado por el ambiente relajado del Bar Xocomil.

• Eventos: Contamos con un Centro de Convenciones con 5 salones emblemáticos (Atitlán, San Pedro, Tolimán, Cerro de Oro y Los Volcanes) ideales para reuniones corporativas y eventos sociales.

• Instalaciones de Bienestar y Diversión: Diseñadas para toda la familia, incluyen una piscina climatizada, gimnasio, área de Cristalinas, terraza, área del deck y el club infantil Kids House.

En Porta Hotel del Lago, transformamos su estancia en un descanso inolvidable rodeado de confort, respeto por el entorno y un servicio excepcional.

Misión

Exceder las **expectativas** de nuestros **clientes** y huéspedes, ofreciendo continuamente productos y servicios de calidad e **innovador,** así como promover **responsabilidad social** y **ambiental** generando oportunidades de desarrollo a los colaboradores y obtener una **rentabilidad aceptable** para los accionistas.

Visión

Por medio de nuestro **capital humano** ser **líderes** en **hospitalidad** de forma continua en los **destinos** donde operamos propiedades, basado en la cultura, principios y valores Porta.

Valores

- **Servicio**
- **Responsabilidad**
- **Honestidad**
- **Honradez**
- **Lealtad**
- **Trabajo en equipo**
- **Comunicación**
- **Respeto**

Coordinadores de Gestión Sustentable

22	LÍDERES DE PROCESOS
1	GESTORA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD
8	PROGRAMAS AMBIENTALES
4	PROGRAMAS TEMÁTICOS

Política de Sostenibilidad

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

Desempeño Empresarial e Inocuidad

Este pilar se enfoca en la calidad del servicio, la seguridad corporativa, la trazabilidad de insumos y el comercio ético.

Gestión de Compras Sostenibles y Proveedores

- Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo comunitario, el 60% de nuestros proveedores totales son locales.

- Mitigamos los riesgos en nuestra cadena de suministro a través de evaluaciones continuas a proveedores

- Nos enorgullece reportar que aproximadamente el 87% de nuestros socios comerciales alcanzan o superan el nivel de conformidad requerido 85% de los criterios obligatorios, demostrando un compromiso compartido por el desarrollo sostenible."

Desempeño Empresarial e Inocuidad

- Mantenemos una supervisión activa sobre nuestros socios estratégicos a través de nuestro plan de monitoreo anual.

- Optimizamos la gestión de nuestros recursos en almacén: alcanzamos un 90% de cumplimiento en la implementación del método PEPS (Primeros en Entrar, Primeros en Salir) en nuestras bodegas, garantizando una rotación eficiente de inventarios y minimizando las mermas.

- La salud y bienestar de nuestros huéspedes y colaboradores es nuestra prioridad. Nuestro sistema de gestión ambiental y sanitaria está avalado por el Ministerio de Salud a través de su certificado oficial de calidad de agua, asegurando un recurso 100% seguro mediante monitoreos microbiológicos mensuales y rigurosos controles de higiene en el área culinaria.

Enfoque de Seguridad Integral y Prevención







Enfoque de Seguridad Integral y Prevención

- Consolidamos un entorno seguro y protegido mediante inversiones clave en infraestructura: alcanzamos una cobertura del 95% de nuestras instalaciones con sistemas de circuito cerrado de televisión (CCTV)

- Aseguramos la señalización del 90% de las áreas bajo normas internacionales vigentes, minimizando proactivamente el riesgo de accidentes.

- Fortalecemos nuestra cultura de prevención y cumplimos estrictamente con la normativa nacional mediante la creación de brigadas de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

- Garantizamos de forma permanente el suministro y uso correcto de Equipos de Protección Personal (EPP) idóneos para cada puesto de trabajo,

Impacto Sociocultural

Centrado en la protección de los derechos humanos, la revalorización de la identidad cultural y el codesarrollo de Panajachel.



Impacto Sociocultural

- Impulsamos el desarrollo socioeconómico de la región a través de la generación de empleo digno, consolidando una fuerza laboral donde el 74% de nuestros colaboradores son originarios de la localidad.

- Asumimos una postura de tolerancia cero frente a la vulneración de los derechos humanos en nuestro entorno. Implementamos un programa estricto y obligatorio de capacitación sobre nuestras políticas internas para el rechazo absoluto a la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCNNA), extendiendo este compromiso hacia el 100% de nuestros colaboradores.

Promoción y Respeto a la Identidad Cultural

Fomentamos el desarrollo económico directo de las comunidades de la región occidental a través de espacios de comercialización sin costo. Actualmente, brindamos una plataforma permanente dentro de nuestras instalaciones a 4 proveedores locales de textiles y artesanías, permitiéndoles vender sus productos de manera directa y recibir el 100% de sus beneficios económicos, bajo un modelo que respeta estrictamente sus derechos de autor y el patrimonio de sus tejidos.



Promoción y Respeto a la Identidad Cultural



Salvaguardamos la riqueza cultural integrando el arte y la tradición en nuestra experiencia hotelera. Promovemos de manera activa la cultura local mediante la realización de exhibiciones de textiles regionales y muestras de platillos tradicionales; asimismo, mantenemos viva nuestra identidad musical ofreciendo presentaciones de marimba en vivo todos los fines de semana

Promoción y Respeto a la Identidad Cultural

Garantizamos una convivencia respetuosa y armónica con nuestro entorno social mediante una política estricta de libre acceso

Política de Libre Acceso a la Comunidad Local

Porta Hoteles tiene como objetivo la promoción y la sensibilización para promover el turismo responsable en el destino en el que opera; por ello previene que sus actividades no limiten el acceso de personas locales a sitios de importancia histórica, cultural y/o espiritual; así como toma de acciones sostenible para evitar poner en riesgo la provisión de servicios básicos para las comunidades.

Conservación del Medio Ambiente

- Acciones orientadas a la neutralidad climática, la preservación del Lago de Atitlán y la ecoeficiencia operativa.



Conservación del Medio Ambiente

- Avanzamos firmemente en la descarbonización de nuestras operaciones mediante una estrategia integral de ecoeficiencia energética. Logramos la sustitución del 100% de nuestras luminarias tradicionales por sistemas de tecnología LED de alta eficiencia.



- implementación de paneles solares para la climatización de la piscina

- un diseño arquitectónico enfocado en el máximo aprovechamiento de la luz natural en todas las áreas comunes.



Conservación del Medio Ambiente

- Consolidamos nuestra estrategia de sostenibilidad optimizando el uso de los recursos críticos para la operación. A través de la implementación de tecnologías eficientes y la sensibilización de nuestro equipo, logramos una reducción anual del 19% en el consumo general de agua.

- Garantizamos un abastecimiento hídrico seguro y socialmente responsable: la totalidad del agua utilizada en nuestras operaciones proviene de un pozo mecánico propio. Esta infraestructura de autoabastecimiento asegura la continuidad de nuestro servicio de manera independiente, salvaguardando plenamente el acceso al agua de la comunidad.

Emisiones Atmosféricas y Huella de Carbono

- Consolidamos nuestra transparencia y responsabilidad climática a través de un sistema de monitoreo mensual continuo. Desarrollamos los 12 registros anuales correspondientes para cuantificar de manera rigurosa nuestra Huella de Carbono (medida en toneladas de CO_2 equivalente) generada por la operación.

- Fortalecemos nuestro compromiso con la preservación de la capa de ozono y la mitigación del cambio climático mediante la modernización de nuestra infraestructura de climatización. Logramos la migración del 100% de nuestros sistemas de aire acondicionado hacia gases refrigerantes de bajo impacto ambiental, eliminando por completo el uso de gas R-22 a R410a.

Emisiones Atmosféricas y Huella de Carbono

- Avanzamos con determinación hacia la neutralidad de carbono. Para mitigar nuestro impacto residual, compensamos el 80% de nuestras emisiones totales de CO_2 equivalente mediante la adquisición de créditos de carbono respaldados por la Fundación Defensores de la Naturaleza, canalizando recursos económicos directos hacia la conservación y protección de los bosques y áreas naturales protegidas de Guatemala.


DEFENSORES DE LA NATURALEZA

2025-2068

Fundación Defensores de la Naturaleza
extiende el presente certificado a:

Porta Hotel del Lago SA

por la compra de: 200

unidades de carbono verificadas (VCU's), registradas bajo los criterios y estándares de la entidad internacional VERRA

del proyecto: Lacandón Bosques para la Vida

Las VCU's fueron adquiridas el 19 de diciembre de 2024 y cuentan con los sellos:

Verified Carbon Standard
A VERRA STANDARD

Climate, Community & Biodiversity Standards
A VERRA STANDARD

VERRA

Javier Márquez
Director Ejecutivo

Tratamiento de Aguas Residuales y Biodiversidad

- Protegemos activamente uno de los patrimonios naturales más importantes del país mediante la gestión responsable de nuestros efluentes. Operamos de forma continua una planta de tratamiento de aguas residuales de alta eficiencia tecnológica tipo JET (basada en lodos activados y aireación extendida), asegurando la idoneidad de los vertidos a través de análisis fisicoquímicos semestrales que garantizan el cumplimiento estricto del Acuerdo Gubernativo 236-2006 reglamento de las descargas y reuso de las aguas residuales y de la disposición de los lodos.





Compras verdes sostenibles



- el 100% de nuestros productos de higiene y limpieza son completamente biodegradables y amigables al medio ambiente.
- Asimismo, cerramos el ciclo de vida de nuestros insumos mediante acuerdos estratégicos con nuestros proveedores, implementando un sistema de logística inversa que permite devolver el total de los recipientes plásticos para su reutilización, eliminando la generación de desechos plásticos de un solo uso.

Biodiversidad

- Consolidamos nuestra responsabilidad con la protección de la biodiversidad mediante la elaboración y puesta en marcha de nuestro marco de Altos Valores de Conservación (AVC). Esta herramienta técnica nos permite identificar, delimitar y monitorear activamente las zonas de alto valor ecológico, hídrico y cultural dentro de nuestra área de influencia, asegurando que el desarrollo de las actividades hoteleras coexista en perfecta armonía con la preservación del ecosistema local..

PORTA

del lago