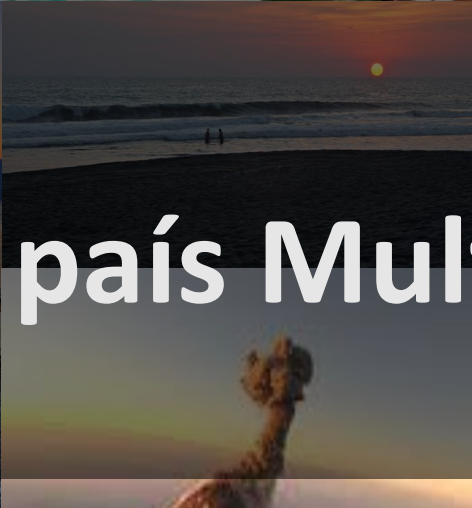




**PORTA**  
del lago

Reporte de  
Sostenibilidad  
2023



# Guatemala país Multiétnico y Pluricultural

# Datos Históricos

1. Inició su construcción en el año 1974 y sus operaciones iniciaron en Diciembre del año 1977.
2. En el año 2001 pasó a formar parte de la cadena Porta Hotels.
3. Desde el año 2010 ha trabajado en Turismo Sostenible.



# ¿ Quienes somos?

Esta caracterizado como un hotel de descanso, Contamos con 100 habitaciones distribuidas en 5 pisos. Habitaciones

- Deluxe
- Habitaciones Standars
- Habitaciones Suite

**Restaurante Cakchiquel:** Tiene una capacidad para 135 comensales. lugar donde promovemos alimentos nacionales e internacionales

**Centro de convenciones:**

- Atitlán
- San Pedro
- Toliman
- Cerro de Oro
- Los Volcanes

**Otras instalaciones:**

- Bar Xocomil
- Área de Cristalinas
- Terraza
- Kids House
- Área del deck
- Gimnasio
- Piscina Climatizada



## VISION

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.

## MISIÓN

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



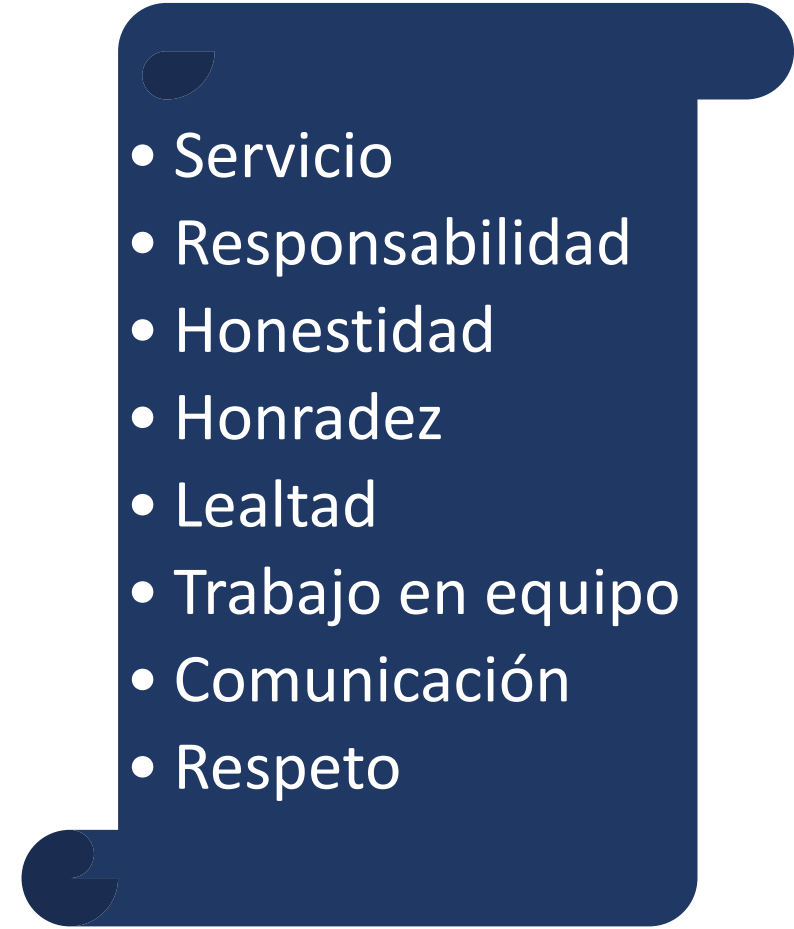
- Pasión por el servicio

**Cultura  
Porta**



- Es un Placer

**Filosofía  
Porta**

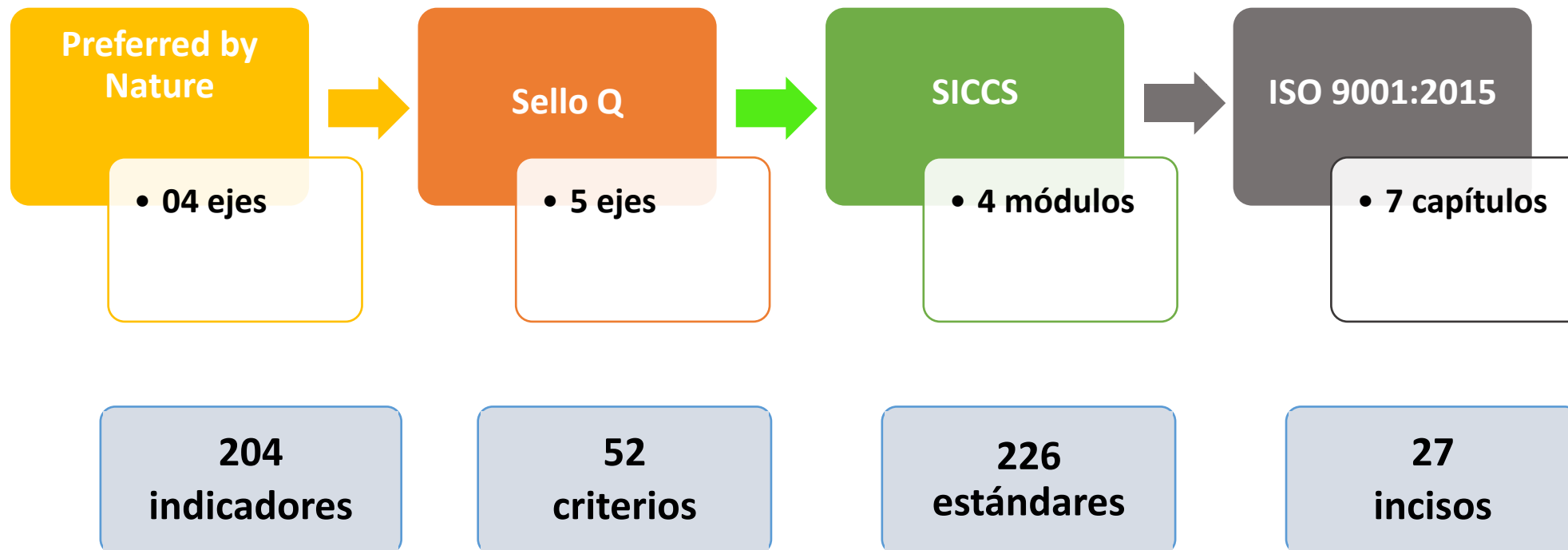


- Servicio
- Responsabilidad
- Honestidad
- Honradez
- Lealtad
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Respeto

**Valores  
Porta**

# Cimientos del sistema de Gestión Sostenible

## Normativas aplicables a las operaciones de Porta Hotel del Lago



# 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.



# Programas del Sistema de Gestión Sustentable

## • Programas temáticos

▶ Son transversales a la gestión sostenible de la empresa, estos se llevan a cabo con un enfoque horizontal, en apoyo y derivación de los sistemas de gestión.

- Proveen las herramientas para el control de la gestión de todas las operaciones de la empresa y responden directamente a una política y sub-políticas.

# Estructura de un Programa

**Política**

**Objetivos**

**Metas**

**Estrategias /  
Sub-  
políticas**

**Actividades**

# Programas del Eje Empresarial

**Manual de calidad**

Gestión de Calidad

**Inocuidad de  
alimentos**

Chef ejecutivo

**Seguridad integral**

Jefe de anfitriones y orden

**Capacitaciones e  
incentivos**

Talento Humano

**Recursos Humanos**

Asistente de RRHH

**Información al  
cliente interno y  
externo**

Atención al cliente

**Compras y  
contrataciones**

Encargado de Compras

**Mantenimiento**

Jefe de mantenimiento

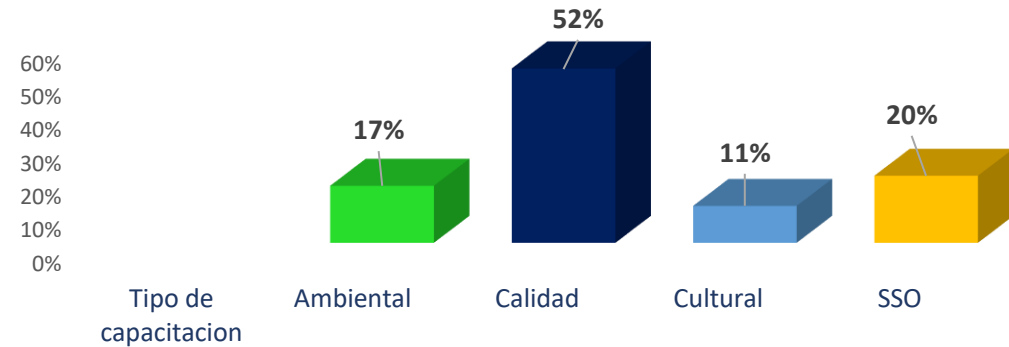
# Acciones del eje empresarial

100%

Cumplimiento de leyes y regulaciones gubernamentales.

12

Evaluaciones a proveedores para garantizar el cumplimiento de inocuidad de alimentos, seguridad y calidad.



Horas de capacitaciones	Horas
internas	98
Externas	35
<b>Total</b>	<b>84</b>

Se realizan planes formales de capacitaciones para desarrollo de competencias de nuestro personal en el año 2023 se realizaron 133 capacitaciones



# Política de seguridad Integral

Porta Hotels vela por la seguridad e integridad de sus bienes e instalaciones, así como la de sus huéspedes, visitantes, colaboradores y empleados mediante la aplicación de planes de seguridad preventiva, minimizando los riesgos vulnerabilidades para prevenir accidentes y/o incidentes en todas sus acciones y servicios así como por medio de planes de atención de emergencia y contingencia para actuar adecuadamente a cualquier situación que lo requiere



Porta Hotel del Lago vela por la seguridad de los clientes, proveedores, colaboradores, instalaciones bienes y valores para ello implementa planes de prevención y atención de emergencias, accidentes e incidentes que se presenten dentro de las instalaciones.

- ✓ Señalizar el 90 % de las áreas del hotel cumpliendo con las Normas Internacionales, para prevenir riesgos de accidentes en todas las instalaciones.
- ✓ Se apoyaron 5 actividades que promueven la seguridad turística dentro del destino.
- ✓ Cumplimiento con los protocolos de respuesta apegados al guion del simulacro establecido por las entidades nacionales
- ✓ Jornadas medicas contra el sarampión y jornada oftamologica

# Programas del Eje Sociocultural

## POLÍTICA DEL PROGRAMA DE APOYO AL DESARROLLO LOCAL

Porta Hotels está comprometido en mantener una relación armónica y sana en los aspectos sociales y culturales con la comunidad local donde opera; para ello apoya y aprueba la revalorización y rescate de la cultura, costumbres, tradiciones y ambiente natural, así como, contribuye al desarrollo económico local.



# Alcance

Con la implementación de nuestro programa de apoyo al desarrollo local en el año 2023 se benefició a un total de 2,700 personas entre ellos: colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general, teniendo un promedio de cumplimiento de 86% de los 6 proyectos



- ✓ Talleres de servicio y atención al cliente dirigidas a la comunidad.
- ✓ Celebración del día de la madre
- ✓ Talleres culturales
- ✓ Celebración del día del adulto mayor
- ✓ Jornadas medicas.
- ✓ 3 actividades culturales
- ✓ 2 voluntariados sociales
- ✓ Se realizan ferias de artesanos de la localidad a manera de fomentar su crecimiento y desarrollo.
- ✓ Celebración de actividades folclóricas

# Apoyamos la promoción y conservación del patrimonio cultural de las localidades donde operamos

Capacitación



Eco museo



Sitio arqueológico Semetabaj



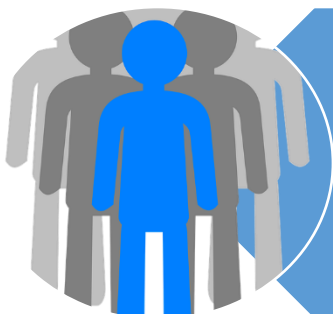
Capacitaciones de culturas vivas



# Detalle de Donaciones 2023



37 Donaciones  
entregadas del  
2023



1,859 personas  
beneficiadas

## Aspectos que han beneficiado las donaciones

De las 37 donaciones entregadas a la comunidad

- El 27% fueron para la mejora de calidad de vida de las personas de la localidad
- El 26% para contribuir con actividades sociales
- 16% para el desarrollo turístico del destino
- 12% para la seguridad de los ciudadanos y turistas
- 11% para contribuir con el resguardo del medio ambiente
- 3% contribuir con la educación de niños, jóvenes y la comunidad en general
- 3% para contribuir con el resguardo de la cultura
- 2% para actividades deportivas.

Celebración de actividades folclóricas

Políticas contra la Explotación sexual de NNA y contra el Pejuicio Social

Decoración del hotel utilizando textiles regionales

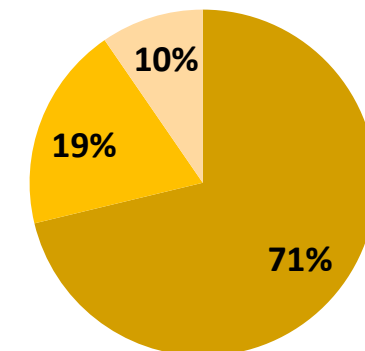
Donaciones en especie para actividades locales 87%

Contratación de personal y proveedores de la localidad



### Contratación Local- PHDL 2023

■ Panajachel ■ Otros Municipios Solola ■ Otros Departamentos



# Programas del Eje Ambiental

**Uso eficiente del agua, energía y otros insumos**

Jefe de mantenimiento



**Control de Emisiones Atmosféricas**

Jefe de Mantenimiento



**Gestión Integral de Residuos Sólidos**

Jefe de mantenimiento



**Adquisición Sostenible de Bienes y Servicios**

Jefe de compras

**Manejo Eficiente de las Aguas Residuales**

Jefe de Mantenimiento



**Protección y Conservación de la Biodiversidad**

Gestión de calidad



**Educación para la sostenibilidad**

Gestión de Calidad

**Campañas de limpieza**

**3 campañas de limpieza con una participación de 232 personas**

**Campañas de Reforestacion**

**4 jornadas de reforestación y 1 monitoreo de área de reforestación con la participación de 50 colaboradores y 400 estudiantes,**

**Siembra de Tul**

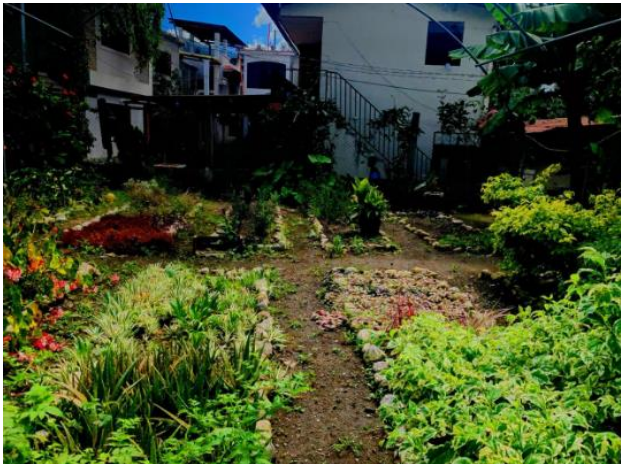
**2 Jornadas de siembra de Tul con colaboradores y persona de la comunidad con una participación de 83 personas**

**Huertos ecológicos**

**1 Huerto instalado en Panajachel para el abastecimiento de hortalizas para la cocina del chef.**

**Proyectos educativos**

**2 Proyectos educativos juveniles de liderazgo y gestión ambiental con la participación de 176 jóvenes.**





Materia orgánica-  
Vertedero Pamuch –  
Vivero Porta



Basura General- Tren  
de Aseo Municipal



Material Reciclable –  
Amigos del Lago



Vidrio- Amigos del  
Lago



Aceite Quemado-  
Amigos del Lago



Metal y Plastico-  
Amigos de la  
Naturaleza

## Disposición Final de nuestros Residuos y Desechos



Aliados Estratégicos de Cooperativa Atilán recicla, con 82 mujeres participando en el proyecto



Tratamiento a los desechos sólidos generados en nuestra operación.

1 Centro de acopio en PHDI

3,261 libras de Pet, generando una emisión de 919.60 Kg CO<sub>2</sub>eq.

5,870 Libras de vidrio generando una emisión de 1,156.39 Kg CO<sub>2</sub>eq

En proceso: Transformación del vidrio en vasos para uso de las habitaciones.

**Apoyamos a Mujeres llenas de esperanza y contribuimos a un mundo mejor con nuestras acciones**

## Como parte de nuestras actividades del programa de ahorro y uso eficiente de agua, energía se realizan acciones para el uso consciente del mismo

- ✓ Se realizó el reemplazo de 689 luminarias de tecnología obsoleta variada (incandescentes, halógenas, ahorradoras), por luminarias de tecnología LED. Se utilizan 134 paneles solares de 1.5kwh para la climatización de la piscina. Esto ahorra un consumo mensual de 30180 Kw
- ✓ La empresa adquiere su electricidad de fuentes renovables se ha realizado el esfuerzo para la sustitución progresiva y adquisición de equipos de aire acondicionado con sistema inverter de alta eficiencia,
- ✓ Colocación de sensores de movimiento para la activación de luminarias en áreas de poco tránsito.



Estrategias para el uso eficiente del agua, energía y materias primas.



# Diplomado Juvenil

Tercera Edición de Diplomado Juvenil  
de Liderazgo y Gestión Ambiental



2 Ciclos impartidos

137 jóvenes  
beneficiados en  
temas de  
liderazgo, gestión  
ambiental y  
emprendimiento.

16 propuestas de  
emprendimiento  
con enfoque social  
ambiental

# Entrega de aceite para la disposición final



36 canecas de  
aceite entregado  
a Amigos del lago

681,300 litros de  
agua sin  
contaminar

**En porta Hotel  
del Lago  
somos mas  
que un Hotel  
Somos Familia**

