PARQUE NATURAL METROPOLITANO

Área protegida creada por la Ley 8 de 1985

Procedimiento de Entrada al Parque

Control de acceso, verificación de pago y registro de visitantes.

Índice

1. Objetivo ____ 3
2. Alcance ____ 3
3. Base normativa ____ 3
4. Principios del control de acceso ____ 3
5. Definiciones ____ 4
6. Responsabilidades ____ 4
7. Horarios, accesos y tarifas ____ 5
7.1 Horario de visita ____ 5
7.2 Puntos de acceso habilitados para visitantes ____ 5
8. Procedimiento de ingreso ____ 6
8.1 Pasos generales para todo visitante ____ 6
8.2 Pago mediante Yappy ____ 6
8.3 Grupos organizados, operadores de turismo, clubes deportivos y entrenadores ____ 7
8.4 Ingreso fuera del horario de visita ____ 8
8.5 Visitantes que llegan en taxi o transporte por aplicación ____ 8
8.6 Salida ____ 8
9. Situaciones especiales e incidencias ____ 8
10. Registro, reporte y seguimiento ____ 9
11. Vigencia y revisión ____ 9
Anexo A. Registro diario de ingresos (corregir) ____ 10
Anexo B. Reporte de incidencia en el control de acceso ____ 10

1. Objetivo

Establecer los pasos obligatorios, uniformes y verificables para el ingreso de visitantes al Parque Natural Metropolitano, de modo que todo ingreso quede registrado, todo pago quede comprobado y todos los visitantes reciban el mismo trato, sin excepciones ni acuerdos informales.

2. Alcance

Aplica a toda persona que ingrese al Parque como visitante, sea nacional o extranjera, de primera vez o habitual, individual o en grupo, incluidos clubes deportivos, entrenadores, grupos escolares, turísticos y de investigación.

No aplica al ingreso de colaboradores del Patronato en ejercicio de sus funciones, de concesionarios y de proveedores, que se rigen por sus propios mecanismos de control.

3. Base normativa

- Ley 8 de 1985, que crea el Parque Natural Metropolitano.
- Ley 41 de 1998, General de Ambiente de la República de Panamá, y normas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.
- Plan de Manejo del Parque Natural Metropolitano 2023–2033.
- Reglamento Interno y disposiciones del Patronato.

4. Principios del control de acceso

- **Igualdad de trato.** El procedimiento es el mismo para todos. La frecuencia de visita, la condición de deportista o la relación personal con el personal no generan exenciones.
- **Verificación antes del ingreso.** Ningún visitante ingresa sin que su pago haya sido realizado, con autorización válida o carnet de acceso del PNM vigente.
- **El cintillo es la prueba de ingreso regular.** Es el único elemento que acredita, dentro del Parque, que una persona ingresó cumpliendo el procedimiento.
- **Autorizaciones.** Ningún colaborador puede autorizar verbalmente un ingreso fuera de horario o por un acceso no habilitado.
- **Firmeza con cortesía.** El personal aplica la norma sin excepciones y siempre con respeto, conforme al Manual de Atención al Usuario.

5. Definiciones

Término	Definición
Visitante	Toda persona que ingresa al Parque con fines recreativos, deportivos, educativos, turísticos o de investigación.
Usuario habitual o miembros	Visitante que ingresa con frecuencia. Cumple el mismo procedimiento que cualquier otro visitante.
Grupo organizado	Conjunto de personas que ingresan bajo la coordinación de un responsable: club deportivo, entrenador, escuela, operador turístico u otro.
Centro de visitantes	Único punto de control de acceso habilitado, donde se verifica el pago, se entrega el cintillo y se registra el ingreso.
Cintillo	Brazalete entregado en el centro de visitante tras la verificación del pago. Debe portarse visible durante toda la permanencia en el área protegida
Comprobante de pago	Constancia de pago a través de un medio de pago: yappy, ACH, tarjeta de crédito, Clave o efectivo.
Pago verificado	Pago cuya recepción, monto, fecha y cantidad de personas fueron confirmados por el personal del centro de visitantes.
Autorización especial	Permiso emitido por la Dirección General para ingresar fuera de horario, por un acceso no habitual o en condiciones distintas a las generales, para un tema puntual.
Garita	Área de verificación para miembros del club de senderismo (observación de aves, deporte, fotografía de vida silvestre y otros) e investigadores u otras personas con permisos especiales puntuales y los demás visitantes con cintillos visible.

6. Responsabilidades

Responsable	Funciones
Dirección General	Elaborar y actualizar el procedimiento. Emitir autorizaciones especiales. Resolver quejas y casos no previstos.
Departamento de Turismo ecológico (jefe)	Implementar y supervisar el procedimiento. Revisar los reportes de incidencias.

Responsable	Funciones
Guía de turismo	Recibir al visitante, verificar el pago, entregar el cintillo, registrar el ingreso, orientar y reportar incidencias.
Administración	Mantener actualizado el medio de verificación de Yappy.
Visitante	Debe detenerse en el centro de visitantes, presentar su comprobante de pago, portar el cintillo, respetar horarios y accesos, y atender las indicaciones del personal.
Departamento de protección ambiental (guardaparques)	Implementar y supervisar el procedimiento. Revisar los reportes de incidencias.

7. Horarios y accesos

7.1 Horario de visita

Día	Horario de ingreso	Hora límite de salida
Lunes a viernes	7:00 a.m. a 4:30 p.m.	5:00 p.m.
Sábados, domingos y feriados	7:00 a.m. a 4:30 p.m.	5:00 p.m.

7.2 Puntos de acceso habilitados para visitantes

Acceso	Uso	Observaciones
Centro de Visitantes	Ingreso de visitantes nacionales y extranjeros, operadores de turismo y otros	No se permite ingresos de mascotas, no se puede fumar (no cigarrillos u otros). Prohibido ingresar y tomar bebidas alcohólicas entre otras.
Garita a la entrada de Camino del Mono Tití	Ingreso de miembros del club de senderismo, investigadores o personas con permisos especiales puntuales y los demás visitantes con cintillo visible.	Se prohíbe el ingreso de personas que no cuenten con los cintillos o permisos puntuales.

Acceso	Uso	Observaciones
Vivero e invernadero	No habilitado para visitantes	Solo personal autorizado
Concesiones	No habilitado para visitantes	Solo personal autorizado o clientes

> Todo acceso no incluido en esta tabla se considera no habilitado para visitantes. El ingreso por un acceso no habilitado requiere autorización especial.

8. Procedimiento de ingreso

8.1 Pasos generales para todos los visitantes:

1. **Llegada al Centro de Visitantes.** Todo visitante se detiene en el Centro de Visitantes, sin excepción, aunque ya haya pagado; para su registro y colocación de cintillo.
2. **Saludo y orientación.** El personal saluda, se identifica y pregunta si es la primera visita, para orientar sobre horarios, senderos y normas básicas.
3. **Pago o presentación del comprobante.** El visitante paga en el Centro de Visitantes o presenta el comprobante del pago realizado por Yappy (ver 8.2).
4. **Verificación.** El personal confirma el pago antes de permitir el ingreso.
5. **Entrega del cintillo.** Se entrega un cintillo por persona y se indica que debe portarse visible hasta la salida.
6. **Registro.** Se anota el ingreso en el registro: fecha, hora, número de personas, medio de pago y referencia.
7. **Ingreso.** El visitante ingresa con su cintillo y recibe la indicación de la hora límite de salida.
8. **Carnet:** es el documento que porta un visitante, el cual puede ser el carnet de senderismo, científico u otro carnet de acceso autorizado.

8.2 Pago mediante Yappy

El pago por Yappy es un medio de pago y no sustituye el paso por la garita. Puede realizarse antes de llegar o en el Centro de Visitantes **no en la garita**. El personal debe verificarlo así:

Elemento a verificar	Criterio
Recepción	El pago aparece recibido en la cuenta o en el dispositivo de verificación del Parque. Una captura de pantalla, por sí sola, no basta.
Monto	Corresponde a la tarifa por el número de personas que ingresan.
Fecha	El pago es del mismo día del ingreso. Un comprobante de otro día no es válido. (Excepto grupos que asisten a eventos coordinados por otros departamentos).
Identificación	El nombre del pagador o la referencia coinciden con quien lo presenta.
Uso único	El comprobante no ha sido usado antes. Se anota su referencia en el registro.

> Para agilizar el pago por el centro de visitantes, se recomienda al visitante escribir en la descripción del pago Yappy su nombre, la fecha y el número de personas, por ejemplo: «Ana Pérez – 03/11 – 2 personas».

Si el pago no puede verificarse (sin señal, demora de la acreditación o datos que no coinciden), el personal lo explica con cortesía y ofrece estas alternativas, en este orden:

1. Esperar unos minutos mientras se confirma la acreditación.

Mientras el pago no esté verificado, la persona no ingresa. No se permite el ingreso «a cuenta» ni con el compromiso de mostrar el comprobante después.

8.3 Grupos organizados, operadores de turismo, clubes deportivos y entrenadores

1. El responsable del grupo coordina su visita con el departamento de Turismo con al menos con **48 horas** de anticipación, o registra al grupo si visita el Parque de forma recurrente.
2. Los grupos que entrenan u operadores de turismo de forma recurrente presentan la lista de sus integrantes, el horario habitual y los datos de contacto del responsable.
3. El responsable del grupo llega primero al Centro de Visitantes, presenta el pago global o confirma los pagos individuales y verifica que cada integrante reciba su cintillo.
4. El responsable es el interlocutor ante el personal y responde por el cumplimiento de las normas por parte del grupo.

5. Cuando la actividad es un servicio remunerado prestado a terceros, como entrenamiento o guiado, se requiere además la autorización correspondiente de la Dirección General.

8.4 Ingreso fuera del horario de visita

- Solo se permite con una **autorización especial escrita** de la Dirección General, que indique nombre de las personas o del grupo, fechas, horario, acceso y vigencia de un evento puntual no comercial.
- La autorización se presenta en la garita, física. El personal verifica que esté vigente y que corresponda a quien la presenta.
- La autorización especial no exime del pago de la entrada, salvo que lo indique de forma expresa.
- La disposición del visitante a «asumir su propio riesgo» no sustituye la autorización.
- **El personal de garita no puede conceder ingresos fuera de horario por decisión propia.**

8.5 Visitantes que llegan en taxi o transporte por aplicación

La Administración mantendrá la ubicación correcta del acceso de visitantes en sus canales y en su página web.

8.6 Salida

El visitante debe salir antes de la hora límite. El personal de cierre verifica que no queden visitantes en los senderos y registra cualquier salida tardía o anomalía.

9. Situaciones especiales e incidencias

Situación	Actuación del personal
El visitante se niega a detenerse en la garita	Detenerlo con cortesía, explicar que el paso por el **Centro de Visitantes** es obligatorio para todos y no permitir el ingreso hasta completar el procedimiento. Si persiste, informar al jefe del departamento de Protección Ambiental (Guardaparques) y a la de Turismo y registrar la incidencia.
El visitante exige ingresar sin pago verificado	Explicar la norma una vez, con calma, y ofrecer las alternativas del punto 8.2. No discutir ni negociar. Indicar que puede presentar su desacuerdo ante la Administración. Escalar al supervisor si la situación se tensa.

Situación	Actuación del personal
El visitante alega una autorización verbal	Informar que solo son válidas las autorizaciones emitidas por la Dirección General. No permitir el ingreso fuera de horario.
Visitante sin cintillo dentro del Parque	Preguntar con cortesía por su ingreso y acompañarlo al Centro de Visitantes para regularizarlo. Registrar el caso.
Agresión verbal, amenazas o intimidación	No responder en el mismo tono. Pedir con firmeza que cese la conducta, llamar a la persona encargada y, si es necesario, a la autoridad competente. Registrar la incidencia con detalle.
Emergencia médica o de seguridad	Priorizar la atención de la emergencia sobre el control de acceso y activar el protocolo de emergencias del Parque.

10. Registro, reporte y seguimiento

- El personal del Centro de Visitantes y de la garita mantiene el registro diario de ingresos (Anexo A) y lo entrega a las Jefaturas correspondientes al cierre de cada jornada.
- Toda incidencia se documenta el mismo día en el formulario del Anexo B, con hechos objetivos: fecha, hora, lugar, personas involucradas, lo ocurrido y testigos.
- La Jefatura de turismo y protección presenta a la Administración y la Dirección General un informe **mensual** de ingresos de visitantes e incidencias, con recomendaciones de mejoras.

11. Vigencia y revisión

Este procedimiento entra en vigencia a partir de su aprobación y se revisará como mínimo una vez al año, o antes si cambian las tarifas, los horarios, los accesos o los medios de pago. Debe estar disponible en cada garita y ser conocido por todo el personal de control de acceso.

Anexo A. Registro diario de ingresos

Fecha *Date*	Nombre *Name*	Sexo		Edad *Age*	País *Country*	Propósito de la Visita *Purpose of Visit*					
		M	F			Senderismo *Hiking*	Aviturismo *Birding*	Flora / Fauna	Deporte *Sport*	Trabajo Académico	Otros *Others*

Anexo B. Reporte de incidencia en el control de acceso

Campo	Información
Fecha y hora	
Lugar	
Personal que reporta	
Persona(s) involucrada(s)	
Tipo de incidencia	☐ Negativa a detenerse ☐ Pago no verificable ☐ Ingreso fuera de horario ☐ Agresión verbal ☐ Acceso no habilitado ☐ Otra: _____
Descripción objetiva de los hechos	
Acciones tomadas	
Testigos	
Firma de quien reporta	
Recibido (firma y fecha)	