



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



Manizales, 13 octubre de 2022

**Para:** Prestadores de Servicios (Operadores, Guías) Avalados para el Parque Nacional Natural Los Nevados.

**Asunto:** Condiciones Generales de los Servicios Ecoturísticos en el Parque Nacional Natural Los Nevados.

Reciban un cordial saludo.

Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de un proceso de licitación pública suscribió con la Unión Temporal Operación Nevados - UTON, el contrato de concesión No. 001 de 2019 cuyo objeto corresponde a *“La prestación de los servicios ecoturísticos para operar la infraestructura física existente, explotar y prestar, por su cuenta y riesgo, los servicios ecoturísticos en el Parque Nacional Natural Los Nevados; además de la dotación, la adecuación, el mantenimiento y el mejoramiento de la infraestructura en los términos, condiciones y calidades exigidas por Parques Nacionales Naturales de Colombia y bajo las condiciones que se precisan en el presente contrato y en los anexos correspondientes al Parque”*.

Para efectos de garantizar la operación ecoturística hacia los senderos Conejeras – borde glaciar Nevado Santa Isabel, Laguna Verde, Cumbre centro - norte al Volcán Nevado Santa Isabel; se viene implementando un sistema de reservas cuyo fin se orienta a garantizar el control y adopción de la capacidad de carga establecida tanto en la resolución No. 0252 del 2 de diciembre de 2008 *“Por medio de la cual se adopta el estudio que determina la capacidad de carga en el marco de los límites de cambio aceptable para los sitios donde se desarrollan actividades ecoturísticas del Parque Nacional Natural Los Nevados – sectores El Ruiz y El Cisne”*, como en el componente de Ordenamiento del Plan de Ordenamiento Ecoturístico en el capítulo 2.3. CAPACIDAD DE CARGA TURÍSTICA, documento anexo del actual plan de manejo adoptado con la Resolución No. 393 del 14 de septiembre de 2017 *“Por la cual se adopta el Plan de Manejo del Parque Nacional Natural Los Nevados”*.

Bajo estas consideraciones se establece el protocolo de reservas que define los criterios al momento de asignar cupos para la visitancia hacia los senderos del Parque Nacional Natural Los Nevados sujetos a reserva previa, bajo los principios constitucionales que rigen la función pública “transparencia, equidad y participación” y aquellos adoptados por Parques Nacionales Naturales de Colombia a través del código de ética e integridad relacionados con “Honestidad, Compromiso, Diligencia, Respeto y Justicia”.

En virtud de lo anteriormente expuesto, La Unión Temporal Operación Nevados UTON, como concesionario y prestador de los servicios de recepción, reservas y registro, derechos de ingreso visitantes y de vehículos, alojamiento y camping, alimentos y bebidas, entre otros servicios, al interior en la zona centro y norte del Parque Nacional Natural Los Nevados; a continuación, las condiciones generales para la prestación de sus servicios:



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



## ZONA NORTE

### Brisas – Valle de las Tumbas

TARIFAS	Nacional o extranjero residente en Colombia o miembro de la CAN (mayores de 6 años hasta los 25 años)	Nacional o extranjero residente en Colombia o miembro de la CAN (mayores de 25 años hasta los 65 años)	Extranjero NO residente en Colombia ni miembro de la CAN
Ingreso PNN	10.500	19.500	54.000
Guía	15.000	15.000	15.000
Seguro de asistencia	5.000	5.000	5.000
<b>Total</b>	<b>30.500</b>	<b>39.500</b>	<b>74.000</b>

  

Ingreso de vehículos	Automóvil	Colectivo	Buseta
	<b>8.000</b>	<b>22.000</b>	<b>43.500</b>

**Horario de atención e ingreso:** Los senderos se encuentran habilitados y abiertos al público de domingo a lunes. La atención de visitantes y operación de taquillas para el recaudo del valor de ingreso al Parque se realiza en el horario de 8:00 am – 2:00 pm. Evacuación a las 3:30 pm.

En el evento en que se genere cierre motivado, esta situación será informada de manera oportuna. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que ante el nivel de actividad que registra el volcán Nevado del Ruiz, en cualquier momento se puede tomar la determinación de cierre y evacuación del área protegida, decisión fundamentada en los boletines que emite el Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Manizales.

**Acceso:** hasta el valle de las Tumbas, según nivel de actividad del volcán Nevado del Ruiz

**El ingreso** debe hacerse con el guía

**Capacidad de carga turística:** 1036 personas

No requiere reserva para el ingreso por este sector.

#### **Restricciones:**

- No se permite el ingreso de mascotas de ningún tipo.
- No se permite el ingreso de menores de 6 años ni mayores de 70 años.
- No pueden ingresar mujeres en estado de embarazo.
- Las personas que padezcan alguna de las siguientes condiciones de salud deberán abstenerse de visitar esta área protegida: angina de pecho inestable, hipertensión arterial severa, no controlada con el tratamiento, hipertensión pulmonar, insuficiencia cardíaca descompensada, arritmias severas, antecedentes de trombosis o derrame cerebral, antecedentes psiquiátricos importantes, insuficiencia respiratoria crónica, enfermedad arterial de miembros inferiores, anemia severa, falla renal, problemas graves de la coagulación, historia de edema pulmonar o cerebral de alta montaña, cirugías recientes.
- No se permite en ingreso y uso de Drones.
- No se permite el ingreso de motos ni cuatrimotos
- Está prohibido el ingreso y consumo de bebidas alcohólicas



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



- Está prohibido arrojar o depositar basuras, desechos o residuos en lugares no habilitados para ello o incinerarlos.
- Se encuentra prohibido tomar fotografías, películas o grabaciones de sonido de los valores naturales del área protegida para ser empleados con fines comerciales, sin aprobación previa de Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- No está permitido generar ruido o utilizar instrumentos o equipos sonoros que perturben el ambiente natural o incomoden a los demás visitantes, el ingreso de plásticos de un solo uso, así como el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.

## **ZONA CENTRO**

### **RESERVAS**

1. Para las reservas de senderos se debe realizar una revisión previa de la plataforma dispuesta por Parques Nacionales a través del link habilitado para hacer conteo de cupos antes de realizar la solicitud. Si fuese de hospedaje o alimentación podrán revisar las sábanas de ocupación y alimentación para lo cual les anexamos los vínculos de visualización y reservas correspondientes, así mismo estas plataformas están disponibles para verificar que el proceso de reserva se haya hecho correctamente y de encontrar alguna inconsistencia deberán comunicarse con la línea celular de reservas con la UTON 321 506 60 31. Para comunicarse con el Parque Nacional Natural Los Nevados al teléfono fijo: 606 8871611 – 606 8872273.

La asignación de cupos está condicionada a Operadores, Guías e Intérpretes avalados por Parques Nacionales Naturales de Colombia, facultados en la resolución 401 del 19 de septiembre de 2017 *“Por la cual se crea el registro para prestadores de servicios asociados al ecoturismo en áreas con vocación ecoturística del Sistema de Parques Nacionales Naturales”*; para la prestación de servicios ecoturísticos al interior del área protegida. El cupo se asigna en orden de recepción de solicitud de reserva y cumplimiento de documentación soporte:

- Formulario de reserva completamente diligenciado
- Póliza de asistencia y rescate expedida por aseguradora autorizada por PNN
- Factura o recibo de pago expedida por la UTON

La solicitud de reserva se debe generar con mínimo tres (3) días hábiles de antelación de la fecha de entrada al Parque, por medio del formulario de solicitud de reserva

La solicitud de reserva se atiende en días hábiles laborales, de lunes a viernes y en horario de atención al público - horario de oficina de 8:00 am a 5:00 pm.

2. Para anexar personas a las reservas deberán diligenciar un nuevo formulario con detalles de la adición en el formato Excel establecido para ello, en el que se genere el reporte de la totalidad de los viajeros. Si el caso fuese cancelar reservas, debe enviar un correo electrónico con 72 horas de antelación a la fecha de ingreso al Parque detallando la razón de la cancelación y nombres de los visitantes que no asistirán al correo electrónico [reservasutnevados@gmail.com](mailto:reservasutnevados@gmail.com) y [reservasnevados@parquesnacionales.gov.co](mailto:reservasnevados@parquesnacionales.gov.co)

3. En los casos en que se realice la reserva de hospedaje y no la de alimentación, debe tener en cuenta que al no contar con la información para reportar al Centro de Visitantes El Cisne, no encontrará servicio de alimentación y en caso de contar con los insumos necesarios deberán esperar el tiempo requerido para su preparación, si al contrario se realiza la de alimentación, pero no la de hospedaje es posible que no puedan pernoctar en el sitio al no contar con la disposición de camas. Lo anterior teniendo en cuenta las condiciones



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



de ubicación, acceso y provisión del centro de visitantes El Cisne, lo que obliga un despliegue de logística previamente coordinado.

Los cupos de reserva se asignarán teniendo en cuenta la Capacidad de Carga turística adoptada por Resolución No. 0252 del 2 de diciembre de 2008 y el Plan de Ordenamiento Ecoturístico vigente a la fecha, a saber:

<b>Atractivo: Zona centro PNN Los Nevados</b>			
<b>Sendero</b>	<b>Capacidad de carga día</b>	<b>Guianza</b>	<b>Horario de ingreso establecido en el POE</b>
Conejeras – borde glaciar Nevado Santa Isabel	68 visitantes día. Esta cifra incluye a los guías.	Capacidad de visitantes por Guía o Intérprete: 8	Ingreso por La Cueva o Potosí desde las siete am máximo hasta las 10:00 a.m.  La salida y descenso del borde del glaciar es máximo a la 1:00 pm.
Ascenso a cumbres nevadas - Cima Centro Volcán Nevado Santa Isabel.	25 personas/día. Esta cifra incluye a los guías.	Capacidad de visitantes por Guía de Alta Montaña: 5	Paso por los sitios de control a más tardar las 4:00 a.m.
Laguna Verde	80 Visitantes/día. Sin embargo, a partir del concepto técnico 20196200012616 del 20 de diciembre de 2019, se reduce a 72 personas día. Esta cifra incluye a los guías.	Capacidad de visitantes por Guía o Intérprete: 8	Ingreso por La Cueva o Potosí máximo hasta las 10:00 a.m.  La salida y descenso máximo a la 1:00 pm.

En todo caso, para efectos de ingreso al PNN Los Nevados, el Operador deberá presentar en el punto de control, la Autorización de Ingreso que emita el Parque, documento a través del cual se formaliza la asignación de cupos y que a su vez es enviado al Operador solicitante desde el correo [reservasnevados@parquesnacionales.gov.co](mailto:reservasnevados@parquesnacionales.gov.co). Seguidamente, el personal del Parque en los puntos de control verificará que el listado de pasajeros, debidamente identificados, corresponda a los visitantes que hacen su ingreso al Parque. Lo anterior con fundamento en el Decreto 1076 de 2015 sección 14 obligaciones de los usuarios, artículo 2.2.2.1.14.1. “Los usuarios con cualquier finalidad de las Áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales, están obligados a: numeral 3: Exhibir ante los funcionarios y autoridades competentes la autorización respectiva e identificarse debidamente cuando se les requiera”.

#### **PASO A PASO PARA REALIZAR UNA RESERVA**

1.Revise la plataforma de PNN para verificar la disponibilidad de cupos antes de hacer la solicitud.



2. Realice la reserva en el Google formulario de dos pasos subiendo el formato de liquidación para el ingreso al área protegida, esta será validada por un funcionario de PNN y posteriormente usted podrá revisar la plataforma para visualizar el estado de su reserva. A partir de que sea aceptada (recibida con documentos) tendrá máximo 6 días calendario para ratificar la reserva con la documentación reglamentaria (póliza de asistencia y factura o recibo de pago expedida por la UTON)

Identifique el estado de su reserva según el siguiente cuadro de colores

Recibido con documen	▼
Negado con observac	▼
Cupo Aprobado	▼
Sin Cupo	▼

Cuando el estado de reserva es “Negada con observaciones”, inmediatamente el sistema libera el cupo dando la oportunidad a la siguiente reserva en lista en espera y el operador turístico deberá iniciar de nuevo el proceso de reserva sujeto a disponibilidad de cupos.

#### **PARA RESERVAR HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN**

1. Verifique la disponibilidad de acomodación en la sábana de hospedaje de acuerdo a la distribución de las habitaciones.
2. Realice la reserva solo después de verificar si hay disponibilidad de camas en el centro de visitantes; y en el caso de tour que incluya Laguna Verde o Santa Isabel, después de verificar disponibilidad de cupos en el sendero.
3. Los nombres y # de documento del staff de la agencia debe ser enviados con una antelación de mínimo dos (2) días a la ejecución de la reserva.

Nota: No olvide verificar la acomodación suministrada por la UTON en la sabana de hospedaje

4. Realice la reserva de alimentación de acuerdo al número de servicios que tomará.

Recuerde verificar que se haya hecho adecuadamente la reserva de alimentación de acuerdo a la fecha y el número de servicios solicitados.

<b>Tarifas para liquidación de servicios</b>					
<b>Ingreso</b>		<b>Alojamiento (incluye desayuno)</b>		<b>Alimentación</b>	
Entre 6 y 24 años	10.500	Habitación múltiple agencias	120.000	Desayuno	12.000
Entre 25 y 65 años	19.500	Habitación múltiple público	135.000	Almuerzo	19.000
Entre 65 y 70 años	Exento	Habitación sencilla	230.000	Cena	19.000
Extranjeros	54.000	Habitación doble	330.000	Refrigerios	8.000



Habitación	Acomodación
POLEKA	Triple (1 cama doble y 1 sencilla)
KUMANDAY	Triple (1 cama doble y 1 sencilla)
LAGUNA VERDE	Triple (3 camas sencillas)
TAMA	Triple (3 camas sencillas)
CISNE	Múltiple (1 camarote y 3 camas sencillas)
ROMERALES	Múltiple (1 camarote y 3 camas sencillas)
AGUACERALES	Múltiple (5 camarotes)
ARENALES	Personal del centro de visitantes
DULIMA	Personal del centro de visitantes

### Tipo de acomodación

El refugio de alta montaña - Centro de Visitantes El Cisne establece habitaciones de acomodación tipo dormitorio, lo cual implica que en una misma habitación podrán coincidir grupos de diferentes agencias, siempre y cuando contraten la tarifa de habitación múltiple. En caso de requerir el servicio de alojamiento en habitación privada, favor especificar el requerimiento al momento de realizar la reserva, a fin de verificar disponibilidad y generar la liquidación correspondiente.

**Tour conductor en alojamiento:** se otorgará cortesía para el personal staff de las empresas, un conductor y un guía por vehículo. Este alojamiento corresponde a habitación múltiple asignada por el personal del Centro de Visitantes El Cisne.

\*En caso de requerir acomodación en habitación privada, favor informar al momento de realizar la reserva para realizar la correspondiente verificación de disponibilidad y liquidación.

**Tour conductor en alimentación:** Este se dará solo para agencias de viajes operadoras avaladas por PNN, se otorgará un tour conductor por cada 5 personas (Pagan 4 y el 5 será cortesía), solo aplica para guías avalados o conductores.

\*Si el grupo de turistas es inferior a 4 personas, no se otorgará tour conductor en alimentación

### Horarios de Ingreso y salida Centro de Visitantes El Cisne

Ingreso: 1:00 p.m.

Salida: 11:00 a.m.

Si se excede esta hora se cobra multa del 50% sobre el valor del alojamiento contratado.

### Horarios de servicio de alimentación

El servicio estará disponible desde las 7:30 a.m. hasta las 6:30 p.m. con horarios específicos de alimentación incluyendo el servicio a la carta. Desayuno: 7:30 a.m. hasta las 9:30 a.m. Almuerzo: 12:00 m hasta las 2:00 p.m. (con excepción de los pasadías) Cena: 5:30 p.m. – 6:30 p.m.

### El servicio de hospedaje incluye:

- Agua caliente
- Desayuno tipo americano – o de marcha



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



- Seguro hotelero

### **Guía Laguna Verde**

El servicio de guianza para el sendero Laguna Verde tendrá un costo de \$150.000 para un grupo que va desde 1 hasta 8 personas. Servicio sujeto a disponibilidad de Guía en el sector.

### **POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DE RESERVAS:**

La cancelación de servicios se debe realizar con la mayor antelación posible, a fin de facilitar el uso de estos cupos a los demás usuarios del área protegida

- Cancelaciones hechas con plazo entre 24 y 72 horas antes del inicio del servicio, se aplica un cargo de 30% sobre el valor total de la reserva.
- Cancelaciones con menos de 24 horas, o nunca es cancelada, o no presentación, se aplica una penalidad del 50% sobre el total de la reserva.
- Para cancelaciones hechas con tiempo mayor a 72 horas, se aplicará retención de los gastos administrativos y financieros en los que haya incurrido la Unión Temporal Operación Nevados

\* El valor total de la reserva incluye concepto de ingreso, alojamiento, alimentación y seguro hotelero.

Se tomará como Justa Causa todos los eventos de fuerza mayor o caso fortuito estipulados en el código civil.

Para cancelación de una reserva favor enviar solicitud vía email a los correos [reservasutnevados@gmail.com](mailto:reservasutnevados@gmail.com) y [reservasnevados@parquesnacionales.gov.co](mailto:reservasnevados@parquesnacionales.gov.co) con los datos completos del pasajero que no viaja y las causas de cancelación. La solicitud será procesada y, si cumple con las políticas de cancelación del servicio reservado, se reembolsa la cantidad correspondiente según el caso.

### **MODIFICACIONES**

El operador podrá modificar hasta en un 30% los integrantes (visitantes) de una reserva, previa justificación escrita de la situación que da motivo a la novedad

La información suministrada por el operador al momento de realizar la reserva o cancelación debe ser veraz y podrá ser confirmada su autenticidad por el área de reservas de la UTON o Parques Nacionales Naturales a fin de evitar reservas ficticias o fraudulentas

La comprobación de procesos ficticios o fraudulentos al momento de solicitar o modificar una reserva, podrá dar lugar a la cancelación de la misma, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que pueda adoptar el área protegida.



**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



## PAGOS

1. El pago de servicio de ingreso, hospedaje y alimentación deberá ser efectuado en un plazo máximo de 3 días hábiles después de subir la reserva en el caso de los senderos, y después de recibir la liquidación en el caso de la alimentación y el hospedaje, pasado 6 días calendario si no se cuenta con legalización de la misma pasará a estado Negado.

Los pagos posteriores a la ejecución de la reserva se liquidarán sin cortesías y las empresas deberán pagar el monto total por hospedaje y alimentación de su Staff.

2. Después de ser efectuado y verificado el pago, se emitirá en un plazo no mayor de 2 días hábiles el recibo de caja correspondiente para la legalización de la reserva.

## DEVOLUCIONES

1. Para solicitar las devoluciones de los conceptos pagados se deberá realizar la solicitud por medio de un formulario y se ejecutaran semanalmente, no se permiten cruces o reutilización de los pagos.



Link del grupo de WhatsApp para comunicados y compartir la información de la zona centro PNNN  
Link: <https://chat.whatsapp.com/KdmS6BgeaiJG37YU0dsSNk>

Vinculo del formulario de registro para notificaciones por correo.  
Link: <https://forms.gle/5KfwtV9KE5NtosS7>

### Solicitar reservas



### Visualizar reservas







**PARQUES NACIONALES  
NATURALES DE COLOMBIA**



De antemano agradecemos su atención y comprensión orientada a fortalecer la prestación de los servicios ecoturísticos en el Parque Nacional Natural Los Nevados. A su vez informamos que se avanza en la estructuración de un software que permita automatizar el proceso de reservas facilitando el acceso y asignación inmediata de cupos.

Cordialmente,

**ASTRID LILIANA MOSQUERA CASTILLO**  
Jefe de Área Protegida  
Parque Nacional Natural Los Nevados

**ADALBERTO QUIROGA VILLADA**  
Representante Legal  
Unión Temporal Operación Nevados - UTON