

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
MINISTERIO DE CULTURA**

**INFORME DE VISITA DE CONTROL
N° 018-2025-OCI/5765-SVC**

**VISITA DE CONTROL
MINISTERIO DE CULTURA
UNIDAD EJECUTORA 002 – CUSCO
CUSCO, CUSCO, CUSCO**

**“PROCESO DE ATENCIÓN Y VENTA DE BOLETOS DE
INGRESO A LA LLAQTA O CIUDAD INKA DE
MACHUPICCHU”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 20 DE AGOSTO DE 2025 AL 29 DE AGOSTO DE 2025**

TOMO I DE I

LIMA, 5 DE SETIEMBRE DE 2025

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N°018 -2025-OCI/5765-SVC

**“PROCESO DE ATENCIÓN Y VENTA DE BOLETOS DE INGRESO A LA
LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU”**

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	N° Pág.
I. ORIGEN	1
II. OBJETIVOS	1
III. ALCANCE	1
IV. INFORMACIÓN RESPECTO A LA VISITA DE CONTROL	2
V. SITUACIONES ADVERSAS	3
VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LAS ACTIVIDADES DE LA VISITA DE CONTROL	13
VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS	13
VIII. CONCLUSIÓN	14
IX. RECOMENDACIONES	14
APÉNDICE	



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

INFORME DE VISITA DE CONTROL
N°018-2025-OCI/5765-SVC

**“PROCESO DE ATENCIÓN Y VENTA DE BOLETOS DE INGRESO A LA
LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU”**

I. ORIGEN

El presente informe se emite en mérito a lo dispuesto por el Órgano de Control Institucional del Ministerio de Cultura, mediante el oficio N° 000236-2025-OCI/MC de 20 de agosto de 2025, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio N° 2-5765-2025-017, en el marco de lo previsto en la Directiva N° 013-2022-CG/NORM “Servicio de Control Simultáneo”, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG de 30 de mayo de 2022 y modificatorias.



II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar si la atención y venta presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, se efectúan de conformidad con lo establecido con la normativa y procedimientos internos.

2.2 Objetivo específico

Determinar si la DDC Cusco viene cumpliendo con las disposiciones establecidas en el Protocolo, respecto a la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, y si la recaudación, registro y control de los ingresos se realiza de acuerdo a la normativa y procedimientos internos.

III. ALCANCE

El servicio de control simultáneo en su modalidad de Visita de Control se desarrolló al proceso de “Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo” a cargo de la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco (en adelante DDC Cusco), que está bajo el ámbito de control del Órgano de Control Institucional (OCI) del Ministerio de Cultura (en adelante Mincul) y que ha sido ejecutada del 20 de agosto de 2025 al 29 de agosto de 2025, en el OCI del Mincul ubicado en la Av. Javier Prado Este N° 2465, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima y en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, ubicado en la Av. Pachacutec s/n, distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba y departamento de Cusco.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00

Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

IV. INFORMACIÓN RESPECTO A LA VISITA DE CONTROL

El Proceso de “Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo”, es un proceso continuo, el cual se inició el 26 de agosto de 2022, con la emisión de la Resolución Directoral N° 001102-2022-DDC-CUS/MC¹, mediante la cual la DDC Cusco resolvió implementar la venta de hasta 1,000 boletos de forma diaria y permanente en la boletería de la DDC Cusco de Machupicchu Pueblo, de manera personal y en forma física. Dicha modalidad fue ratificada mediante Acuerdo de la Segunda Sesión Ordinaria del Comité Técnico de la Unidad de Gestión del Santuario Histórico de Machupicchu - UGM 2025², realizada el 21 de mayo de 2025, en la que se acordó realizar la venta directa presencial de los 1,000 boletos expedidos en el Centro Cultural de Machupicchu.

Mediante Resolución Directoral N°001362-2025-DE-DDC-CUS/MC de 1 de agosto de 2025, la DDC Cusco aprobó el Protocolo para la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo y ratifica la venta de hasta mil (1000) boletos de forma diaria y permanente en la boletería del referido Centro Cultural. Dicho protocolo establece las disposiciones técnicas y administrativas que orientan al personal encargado de la DDC para la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta, el cual se describe a continuación:

Venta Presencial

- El proceso de la venta presencial de los mil (1000) boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu se realiza mediante venta directa a los visitantes en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, de lunes a domingo, en el horario de 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En caso de agotarse los 1000 boletos antes de las 22:00 horas, se da por concluida la atención de venta.
- Los 1000 (mil) boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu forman parte del total de la capacidad de carga permitida, según se trate de temporada alta o de temporada baja.
- La venta de los boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu se realiza de manera simultánea en 5 (cinco) ventanillas del Centro Cultural Machupicchu Pueblo, incluyendo una ventanilla de atención preferente. La atención se realiza por orden de llegada, y cada visitante debe presentar su Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, pasaporte y/o el documento de acreditación de identidad correspondiente.
- El visitante elige el circuito y ruta de visita disponible de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu que desea visitar, y realiza el pago del boleto de ingreso en moneda nacional (S/), según la tarifa vigente. El pago puede efectuarse en efectivo o mediante otros medios de pago digitales. Una vez emitido el boleto, el personal del Centro Cultural (recaudador) entrega al visitante el comprobante de pago correspondiente.

Validación de boleto³:

La validación del boleto se realiza en el punto de control de ingreso al Santuario Histórico, mediante el aplicativo **TuBoleto.Cultura.pe**. El personal asignado a esta función cuenta con el perfil de “Control de Punto”, lo que lo habilita para el uso de dispositivos de escaneo o validación digital conectados al sistema. Este procedimiento permite verificar la validez del boleto (fecha, hora, ruta, vigencia y duplicidad) antes de autorizar el ingreso del visitante, garantizando el control de aforo en tiempo real.

¹ De 25 de agosto de 2022.

² Unidad que pertenece al Gobierno Regional de Cusco.

³ De acuerdo a lo informado por Secretaria General a través del Memorando N°000750-2025-SG/MC de 7 de agosto de 2025.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00

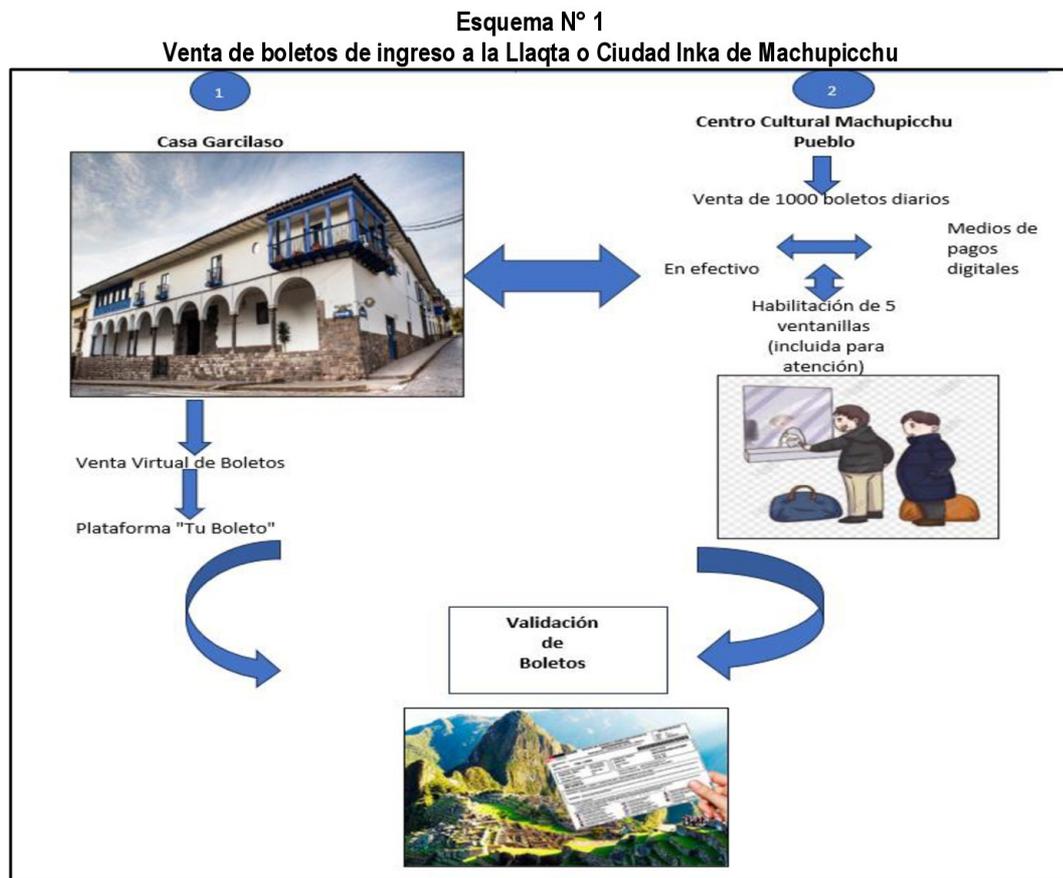


Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

A continuación, se detalla el flujograma del proceso:



Fuente: Protocolo para la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo.

Elaboración: Comisión de Control a cargo de la Visita de Control.

V. SITUACIONES ADVERSAS

De la revisión efectuada al proceso de “Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo” y de la visita “in situ” efectuada por la Comisión de Control, se han identificado tres (3) situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de sus objetivos del “Proceso de atención y venta de boletos de ingreso a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu”, las mismas que se exponen a continuación:

- 1. LA FALTA DE PERSONAL ORIENTADOR, SEÑALÉTICA E INFORMACIÓN SUMADAS A RECLAMOS POR MAL TRATO Y PRESUNTOS ACTOS DISCRIMINATORIOS DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y VENTA DE BOLETOS EN MACHUPICCHU VIENE GENERANDO DESORDEN EN LA ATENCIÓN A LOS VISITANTES, LO QUE PODRÍA OCASIONAR SU INSATISFACCIÓN, AFECTANDO DIRECTAMENTE LA EXPERIENCIA DE VISITA Y REPERCUTIENDO NEGATIVAMENTE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN UN DESTINO TURÍSTICO DE RELEVANCIA MUNDIAL.**

Mediante Resolución Directoral N°001362-2025-DE-DDC-CUS/MC de 1 de agosto de 2025, se aprobó el “Protocolo para la Atención y Venta Presencial de boletos de ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo” (en adelante “Protocolo”), el mismo que tiene como objetivo “establecer disposiciones técnicas y administrativas que orienten al



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GÓMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

personal encargado de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, en la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo; considerando acciones de contingencia, asegurando una atención eficiente, ordenada y oportuna”.

En atención a ello, a fin de verificar el cumplimiento del citado protocolo, la comisión de control, los días 25 y 26 de agosto de 2025 efectuó una visita “in situ” al Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, ubicado en el distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba, departamento de Cusco, constatándose que las disposiciones del protocolo para garantizar una atención y venta eficiente, ordenada y segura de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu no se cumplen en su totalidad, tal como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro N°1
Verificación del cumplimiento del “Protocolo para la Atención y Venta Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo”

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
DE LA VENTA DE LOS 1000 (UN MIL) BOLETOS DE INGRESO A LA LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU			
7.1.2 La venta directa en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo es de lunes a domingo, desde las 06.00 horas hasta las 22.00 horas.	X		Cumple parcialmente, toda vez que no cuenta con aviso o letreros respecto al horario de atención del Centro Cultural.
(...)			
7.1.7 Para mantener el orden y control en la atención de los visitantes, el personal orientador de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco informa de manera permanente a los visitantes nacionales y extranjeros que se encuentran a la espera de la compra de los boletos de ingreso, respecto al proceso de venta y del número de boletos disponibles de compra.		X	No se encontró al personal orientador, a cargo de brindar las rutas y tarifas.
DE LA ATENCIÓN PREFERENTE			
7.2.5 El proceso de venta de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo descrito en el numeral 7.1.7 del presente protocolo, ante visitantes que requieran atención preferencial, considera la siguiente: a) El personal orientador identifica a dichos visitantes a fin de brindarles inmediata orientación general y/o el apoyo que requieran, observando si necesita ayuda para su ingreso y/o desplazamiento dentro de las instalaciones del Centro Cultural, dirigiéndolos a la ventanilla de atención preferente.		X	No se encontró al personal orientador, para la orientación general y/o el apoyo que requieran los visitantes.
(...)			
7.2.6 La Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco garantiza la accesibilidad física a los visitantes con discapacidad en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, tales como rampas, señalización vías de ingreso, entre otros.	X		Cumple parcialmente, toda vez que cuenta con una rampa en la puerta de ingreso para los discapacitados; sin embargo, no existe señalización de vías de ingreso.
7.2.7 En caso de visitantes con discapacidad auditiva, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco implementa progresivamente el servicio de orientación mediante un intérprete de Lengua de Señas Peruana, pudiendo acceder a dicho servicio de manera virtual por videollamada, a ser efectuada por el personal del Centro Cultural.		X	No se cuenta con intérprete de lengua de señas peruana para los visitantes con discapacidad auditiva.
DE LA SEÑALÉTICA PARA LA ORIENTACIÓN VISUAL DE LOS VISITANTES			
(...)			



Firmado digitalmente por
 SEDANO BARRETO Gabriela
 FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
 RIXI IZARRA Johnny William
 FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
 QUINTANILLA GOMEZ Sonia
 Paola FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
b) Señalética que contenga las disposiciones relevantes sobre el proceso de venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka Machupicchu.		X	No se cuenta con señalética que contenga las disposiciones relevantes sobre el proceso de venta presencial.
c) Indicadores de zonas de espera, rutas de ingreso/salida y de ubicación que permita a los visitantes ubicarse de maneja sencilla.		X	Cumple parcialmente, por cuanto se cuenta con zona de espera; sin embargo, no existe señalización.
d) Información sobre el canal de denuncia (correo electrónico) en caso se identifique que no se cumple el proceso señalado en el presente documento.		X	No existe letreros informativos que indiquen sobre los canales de consultas o reclamos
e) Implementar pantallas dinámicas que muestren las rutas en videos.		X	No se ha implementado las pantallas dinámicas que muestren las rutas.
DEL CANAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS			
(...)			
b) Códigos QR que permitan acceder a los visitantes a las preguntas frecuentes.		X	No se ha implementado el código QR que permita acceder al visitante a preguntas frecuentes.
c) Orientadores que se acerquen a las personas que se encuentran en fila para informar sobre el proceso de venta y el número de boletos disponibles de compra.		X	No se encontró al personal orientador, para la orientación general y/o el apoyo que requieran los visitantes.
7.5.2 En caso de algún reclamo, el visitante tiene acceso al Libro de Reclamaciones físico y/o virtual, a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones (https://reclamos.servicios.gob.pe/), según solicite.	X		Cumple parcialmente, por cuanto existe libro de reclamaciones físico y digital. El libro físico se encuentra en la oficina administrativa del Centro Cultural, no estando en un lugar visible para el público.
Elementos para la atención presencial En materia de personal, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco procura que los servidores civiles y proveedores de servicio (personal de seguridad, de limpieza, entre otros) involucrados en la atención al visitante cumplan con las condiciones y características necesarias que contribuyan a una adecuada atención, a través de las siguientes acciones: - Capacitar a los servidores civiles y proveedores de servicio en temas vinculados a calidad de servicio y habilidades blandas (...)”		X	Se evidenció diversos reclamos respecto a la atención de los recaudadores.

Fuente: Checklist del "Protocolo para la Atención y Venta Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo" de 26 de agosto de 2025.

Elaboración: Comisión de Control a cargo de la Visita de Control.

Conforme se desprende del cuadro precedente, durante la verificación física realizada al Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, la comisión a cargo de la visita de control evidenció que el cumplimiento del protocolo de venta presencial de boletos se da solo de manera parcial, debido a la ausencia de personal orientador, carencia de señalética e información básica para los visitantes, y deficiencias en accesibilidad y atención preferente, lo que afecta la eficiencia, el orden y la seguridad del proceso.

De otro lado, es preciso indicar que, como parte del protocolo, el Ministerio de Cultura ha establecido canales de consulta y/o reclamos. En dicho contexto, la comisión a cargo de la visita de control efectuó la revisión del Libro de Reclamaciones, advirtiéndose la existencia de reclamos vinculados a la atención y trato del personal encargado de la venta de boletos, tal como se evidencia en el Reclamo s/n de fecha 14 de agosto de 2025, así como en los Reclamos s/n y N° 00526, ambos del 25 de agosto de 2025.



Firmado digitalmente por
 SEDANO BARRETO Gabriela
 FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
 RIXI IZARRA Johnny William
 FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
 QUINTANILLA GÓMEZ Sonia
 Paola FAU 20131378972 soft
 Motivo: Doy Visto Bueno
 Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Los citados reclamos pueden apreciarse en las imágenes que se presentan a continuación:

Imagen N°1
Reclamo SN de 14 de agosto de 2025

MINISTERIO DE CULTURA Calle Maruri N° 340 Cusco - Cusco 14/08/2025

REGISTRO HOJA DE RECLAMACIÓN / UYARICHIKUNA RAPHIQ QILLOAN

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

Phitakusaykimanta pampachaykawayki. Uyarichikunyki utahylla kutichiykupaq kaypi alltarpay

I. CUANTANOS ¿QUE SUCEDIÓ? / WILLARIWAYKU ¿IMATAQ KARQANRI?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?
¿Kaypichu sasachakuy karqan?

Si su respuesta fue "No", Marque una alternativa "Manan" kutichiykaynin kaqinpa. Huknin kaypi alltapa siq'ipay

Si An No Manan Telefono Wayakunapi Página Institucional Institucionpa raphinpi Correo Electronico Correo elektronikuypi Chat Chatipi Red Social Red socialinpi

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
¿Hayk'aqmi kay uyarichikuyka kananpaq karqan? 14/08/2025

3. Aproximadamente a qué hora ocurrió?
¿Ima uratan chay sasachakuy kanman karqan? 6:30am

4. Describenos ¿qué sucedió? / Willariwayku ¿imaynan karqan?

Cuántanos, ¿cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo? De la manera más detallada posible. Willariwayku, ¿kay uyarichikuy qillqa nuranaykipaq, ima sasachaypuntaq karurqanri?

Quise comprar mi entrada como estudiante y no me quisieron vender. Quise cuando presenté mi carnet digital en la plataforma virtual de Uvic - Lima Peru. (Universidad Internacional de la Región UICU) porque me prohibieron la venta sin carnet físico. Así me hicieron esperar como 30 minutos supuestamente porque iban a mostrarme el carnet pero nunca lo hicieron solo dijeron que si me vendían luego me iban a pedir el carnet físico. Pero ellos me trataron mal y sin respeto. A mi amigo de la universidad le pasó lo mismo.

El visitante, indica que quiso comprar la entrada como estudiante y que no quisieron venderle debido que su carnet era digital; asimismo, indica que lo trataron mal y que hubo falta de respeto.

Fuente: Libro de Reclamaciones del Centro Cultural Machupicchu Pueblo.

Imagen N° 2
Reclamo N° 00526 del 25 de agosto de 2025

MINISTERIO DE CULTURA Calle Maruri N° 340 Cusco - Cusco 25/8/25

REGISTRO HOJA DE RECLAMACIÓN / UYARICHIKUNA RAPHIQ QILLOAN

Lamentamos el malestar generado. Para darle una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.

Phitakusaykimanta pampachaykawayki. Uyarichikunyki utahylla kutichiykupaq kaypi alltarpay

I. CUANTANOS ¿QUE SUCEDIÓ? / WILLARIWAYKU ¿IMATAQ KARQANRI?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?
¿Kaypichu sasachakuy karqan?

Si su respuesta fue "No", Marque una alternativa "Manan" kutichiykaynin kaqinpa. Huknin kaypi alltapa siq'ipay

Si An No Manan Telefono Wayakunapi Página Institucional Institucionpa raphinpi Correo Electronico Correo elektronikuypi Chat Chatipi Red Social Red socialinpi

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
¿Hayk'aqmi kay uyarichikuyka kananpaq karqan? 25/08/25

3. Aproximadamente a qué hora ocurrió?
¿Ima uratan chay sasachakuy kanman karqan? 7:00am - 8:00am

4. Describenos ¿qué sucedió? / Willariwayku ¿imaynan karqan?

Cuántanos, ¿cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo? De la manera más detallada posible. Willariwayku, ¿kay uyarichikuy qillqa nuranaykipaq, ima sasachaypuntaq karurqanri?

Vinimos a comprar 4 tickets para el machu Picchu para el día 25 de agosto, de lo específico nos al señor que estaba atendiendo el día 25 de agosto del 2025 a las 7:00am y nos vendió para el día 26 de agosto, fue en un momento que nos faltó el respeto, presentó una denuncia porque no nos quisieron presentar las grabaciones que dicen Tejan. Sistema concientizado con el Sr. de la Ventanilla 2

El visitante, indica que lo llamaron mentiroso y le faltaron el respeto

Fuente: Libro de Reclamaciones del Centro Cultural Machupicchu Pueblo.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GÓMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Imagen N° 3
Reclamo SN del 25 de agosto de 2025

N° de Hoja de Reclamación
UYARICHIKUNA QILQA RAPHIQ YUPAYKIN

Oficina donde se origina el reclamo
(Solo llenado por personal de la DD_Cusco)

Fecha de registro
HAYK' AQ QILLOAKUN
25/08/2025

MINISTERIO DE CULTURA Calle Maruri N° 340 Cusco - Cusco

REGISTRO HOJA DE RECLAMACIÓN / UYARICHIKUNA RAPHIQ QILLOAN

Lamentamos el malestar generado. Para dar una respuesta oportuna por favor complete la siguiente información.
Phishkuzaykimanta paipachaykaykayku. Uyariwikuyki uphaya kichiraykupaj kayi qillapaj

1. CUENTANOS ¿QUE SUCEDIÓ? / WILLARIWAYKU ¿IMATAQ KARQANR?

1. ¿El problema ocurrió de manera presencial?
¿Kaypichu sasachukuy karqan?

Si su respuesta fue "No". Marque una alternativa
"Manan" kichichaynin kaqinqa. Huknin kaqta akllaspa siq'inqay

Si An No Manan

Teléfono Wazaykunap Página Institucional Institucionpa raphinpi Correo Electronico Correo electronicupil

Chat Chatnpi Red Social Red socialnpi

2. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?
¿Hayk'aqmi kay uyariwikuyqa kanapaq karqan? 25/08/2025

3. ¿Aproximadamente a qué hora ocurrió?
¿Ima uratan chay sasachukuy kanman karqan? 9:40

4. Describenos ¿qué sucedió? / Willariwayku ¿Imaynan karqan?

Cuéntanos, ¿cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo? De la manera más detallada posible.
Willariwayku, ¿kay uyariwikuy qillqa ruranaykipaqi, ima sasachuyunitaq karqanr?

No nos aceptaron los carnet de estudiantes solo por no tener fecha de caducidad aunque si tenemos nuestras certificaciones para demostrar que estudiamos.
Es discriminatorio e injusto que estudiantes de otro país no puedan demostrar su situación de estudiante.
Incluso un joven fue muy maleducado con nosotros, y continua a gntar palabras sin sentido.

El visitante, indica que no le aceptaron el carnet de estudiante por no tener fecha de caducidad, que es un acto discriminatorio y que el joven fue mal educado.

Fuente: Libro de Reclamaciones del Centro Cultural Machupicchu Pueblo.

De acuerdo a las imágenes precedentes, se registran reclamos en los que los visitantes señalaron haber recibido un trato inadecuado y ofensivo, incluyendo expresiones de falta de respeto, acusaciones de mentir y actos considerados discriminatorios por la no aceptación de carnés de estudiante en formato digital o sin fecha de caducidad.

Conforme se ha expuesto en los párrafos anteriores, la Comisión de Control, durante la verificación física efectuada en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, evidenció que el cumplimiento del protocolo de venta presencial de boletos es solo parcial, situación reflejada en la ausencia de personal orientador, la carencia de señalética e información básica para los visitantes, deficiencias en accesibilidad y atención preferente a grupos vulnerables, así como en la existencia de reclamos por trato inadecuado y presuntos actos discriminatorios.

La normativa aplicable a la situación adversa es la siguiente:

- Resolución Directoral N° 001362-2025-DE-DDC-CUS/MC de 1 de agosto de 2025, que aprueba el "Protocolo para la Atención y Venta Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo".

"(...)

DE LA ATENCIÓN PREFERENTE

7.2.5 El proceso de venta de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo descrito en el numeral 7.1.7 del presente protocolo, ante visitantes que requieran atención preferencial, considera la siguiente:

El personal orientador identifica a dichos visitantes a fin de brindarles inmediata orientación general y/o el apoyo que requieran, observando si necesita ayuda para su ingreso y/o desplazamiento dentro de las instalaciones del Centro Cultural, dirigiéndolos a la ventanilla de atención preferente.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GÓMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

(...)

7.2.6 La Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco garantiza la accesibilidad física a los visitantes con discapacidad en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, tales como rampas, señalización vías de ingreso, entre otros.

7.2.7 En caso de visitantes con discapacidad auditiva, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco implementa progresivamente el servicio de orientación mediante un intérprete de Lengua de Señas Peruana, pudiendo acceder a dicho servicio de manera virtual por videollamada, a ser efectuada por el personal del Centro Cultural.

DE LA SEÑALÉTICA PARA LA ORIENTACIÓN VISUAL DE LOS VISITANTES

7.4.1 Para la mejor orientación visual de los visitantes, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, tomando en cuenta el enfoque de interculturalidad, de género, etario, de discapacidad y normas sobre la materia, implementa progresivamente en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, lo siguiente:

(...)

- b) Señalética que contenga las disposiciones relevantes sobre el proceso de venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka Machupicchu.
- c) Indicadores de zonas de espera, rutas de ingreso/salida y de ubicación que permita a los visitantes ubicarse de maneja sencilla.
- d) Información sobre el canal de denuncia (correo electrónico) en caso se identifique que no se cumple el proceso señalado en el presente documento.
- e) Implementar pantallas dinámicas que muestren las rutas en videos.

DEL CANAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS

7.5.1 Para las consultas y/o reclamos de los visitantes, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco implementa progresivamente en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, lo siguiente:

(...)

- b) Códigos QR que permitan acceder a los visitantes a las preguntas frecuentes.
- c) Orientadores que se acerquen a las personas que se encuentran en fila para informar sobre el proceso de venta y el número de boletos disponibles de compra.

ANEXO – Elementos para la atención presencial

- Capacitar a los servidores civiles y proveedores de servicio en temas vinculados a calidad de servicio y habilidades blandas.
 - Implementar mecanismos de evaluación de desempeño en materia de calidad de atención; y tomar las acciones correctivas o preventivas, de corresponder.
- (...)"

La situación expuesta limita la eficiencia, el orden y la seguridad del proceso de venta presencial de boletos, lo que podría generar insatisfacción en los visitantes al enfrentar deficiencias de orientación, accesibilidad y trato adecuado, afectando directamente su experiencia de visita y repercutiendo de manera negativa en la imagen institucional y en la calidad del servicio brindado en un destino turístico de relevancia mundial.

2. LA FALTA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA CUSTODIA DE LOS FONDOS RECAUDADOS EN EL CENTRO CULTURAL DE MACHUPICCHU PONE EN RIESGO LOS RECURSOS PÚBLICOS A PÉRDIDAS POR HURTO, ROBO O FALSIFICACIÓN.

Durante la Visita de Control, la comisión efectuó un arqueo de caja el martes 26 de agosto de 2025, en presencia del operador de boletería de iniciales Y.R.R., quien tenía en su poder el dinero recaudado el lunes 25 de agosto de 2025, en su calidad de responsable de la venta de boletos y encargado del depósito de dichos fondos en el Banco de la Nación. Como resultado de dicho, se suscribió el Acta N° 02-2025-OCI-MINCUL-SCS-VC "Arqueo de Caja - Venta



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GÓMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo”.

Durante el arqueo de caja se identificaron ingresos en efectivo y por tarjetas Izipay mediante cobro POS (Point of Sale o punto de venta), correspondientes a la recaudación del lunes 25 de agosto de 2025, los cuales se resumen a continuación:

Cuadro N°2
Ingresos recaudados el día 25 de agosto de 2025

	Concepto	Importe S/
1	Dinero en efectivo (recontado)	52 345,00
2	Reportes por tarjetas Izipay de POS (Point of Sale o Punto de venta)	22 948,91
	Total recaudado	75 293,91

Fuente: Acta N° 02-2025-OCI-MINCUL-SCS-V de 26 de agosto de 2025.

Elaborado por: Comisión de Control a cargo de la Visita de Control.

Como se observa, el dinero en efectivo ascendía a una suma significativa de S/ 52 345,00, similar a la recaudación de días anteriores; sin embargo, presentaba riesgos debido a su ubicación y resguardo, lo cual evidencia deficiencias en la custodia de los fondos públicos. En ese contexto, como parte del arqueo de caja efectuado, se advirtieron las siguientes observaciones:

- **Dinero almacenado fuera de la caja fuerte:**
El efectivo se encontraba en el cajón de un escritorio, sin medidas de seguridad adecuadas. Lo señalado se aprecia en la imagen siguiente:

Imagen N°4 y 5
Dinero encontrado encima y dentro de cajón de escritorio



Cabe advertir que el dinero se tiene encima y dentro de un escritorio que no ofrece las medidas de seguridad.

- **Caja fuerte fuera de servicio:**
El Centro Cultural cuenta con una caja fuerte; sin embargo, según lo manifestado por el operador de boletería, esta se encuentra inoperativa y no está siendo utilizada, manteniéndose el dinero recaudado el lunes 25 de agosto de 2025 en uno de los cajones del escritorio. Esta situación expone directamente los fondos a riesgos de pérdida por hurto o robo. La caja fuerte se aprecia en la imagen siguiente:



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Imagen N°6
Caja fuerte que no es utilizado por estar malogrado



Fuente: Registro fotográfico de 26 de agosto de 2025.

Por otro lado, producto de la inspección física realizada en el área de recaudación del Centro Cultural de Machupicchu, se observó que esta cuenta con cinco (5) ventanillas, cada una a cargo de un recaudador; no obstante, se advirtió que no se han implementado las medidas de seguridad correspondientes para la captación, resguardo y custodia del dinero recaudado por la venta presencial de boletos, situación que se detalla a continuación:

- **Máquina contadora de billetes descompuesta:**

La máquina contadora presentó cifras incorrectas durante la prueba, que no coinciden con el conteo físico de los billetes, lo que constituye un riesgo alto. La imagen de la máquina se muestra a continuación.

Imagen N°7
Máquina contadora de billetes descompuesta



Fuente: Registro fotográfico de 26 de agosto de 2025.

- **Resguardo inadecuado del dinero recaudado:**

No se cuenta con porta valores; en su lugar se utilizan cajitas de cartón que no ofrecen seguridad. El dinero se encuentra expuesto sobre el mueble o dentro de cajones, según la ventanilla.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Imagen N°8 y 9
Cajitas en la que se ubica el dinero recaudado en ventanillas



Fuente: Registro fotográfico de 26 de agosto de 2025.

- Falta de detector de billetes falsos:**
No se dispone de detector de billetes falsos. Los recaudadores indicaron la necesidad de contar con este equipo para evitar perjuicios económicos por billetes falsos.
- Riesgo durante el traslado del dinero:**
El traslado al Banco de la Nación se realiza sin respaldo de seguridad, lo que aumenta la vulnerabilidad frente hurto o robo.

Conforme se ha expuesto, durante la inspección y arqueo de caja del Centro Cultural de Machupicchu se identificaron diversas situaciones de riesgo: el dinero en efectivo se encontraba fuera de la caja fuerte, que además estaba fuera de servicio, y se almacenaba en cajones y cajitas de cartón sin protección; la máquina contadora de billetes no funciona correctamente y no se dispone de detector de billetes falsos; asimismo, el traslado del dinero al Banco de la Nación se realiza sin respaldo de seguridad.

La normativa aplicable a la situación adversa es la siguiente:

- **Directiva N° 009-2019-SG/MC “Normas y pautas que regulan la Recaudación, Registro y Control por concepto de Ingresos Propios que constituyen la Fuente de Financiamiento de Recursos Directamente Recaudados del Ministerio de Cultura”, aprobada por Resolución de Secretaria General N° 220-2019-SG/MC de 13 de diciembre de 2019.**

(...)

VI. DISPOSICIONES GENERALES

(...)

6.2 Los Responsables de la Caja: de la Sede Central, de las Direcciones Desconcentradas de Cultura, de los Monumentos Arqueológicos, de los Museos de Sitio y los Museos que recaudan ingresos propios por concepto de tasas o derechos de tramitación de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad consignados en el TUPA del Ministerio de Cultura, así como por concepto de tarifas por los servicios no exclusivos consignados en el tarifario de los Servicios No Exclusivos del Ministerio de Cultura, deben efectuar el depósito de lo recaudado en las correspondientes cuentas bancarias señaladas en el numeral 6.1 de la presente Directiva, según el tipo de moneda, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas, en forma íntegra.

(...)



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

(...)

7.2 PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA EL TRASLADO DE FONDOS Y CONTROL

(...)

7.2.1 Los responsables o encargados del traslado de fondos recaudados de las Direcciones Desconcentradas de Cultura, de los Monumentos Arqueológicos y de los Museos y de los Museos de Sitio del Ministerio de Cultura y otras dependencias deberán implementar medidas de seguridad para el traslado del dinero en efectivo para el depósito en la Cuenta Corriente del Banco de la Nación, las que deben reunir los requisitos indispensables para ser cubiertos por el seguro vigente en caso de siniestro, teniendo en cuenta lo siguiente:

(...)

- Conforme se recauda y teniendo en cuenta riesgos en cada lugar, deberán realizar Depósitos en el Banco de la Nación.
- Cuando se trate de traslado de fondos para depósito en el Banco de la Nación por montos significativos, se reforzarán las medidas de seguridad, y se deberán acompañar además con un agente de seguridad.

(...)

7.2.3 (...) el responsable administrativo deberá custodiar el dinero en efectivo y valores en la caja fuerte y proceder al depósito en el plazo señalado en el numeral 6.2 de la presente Directiva.

(...)"

La situación expuesta pone en riesgo los recursos públicos, dejando expuesta su integridad a pérdidas por robo, hurto o falsificación.

3. LA FALTA DE UN GENERADOR ELÉCTRICO OPERATIVO EN EL PUNTO DE INGRESO MACHUPICCHU PONE EN RIESGO LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE CONTROL DE INGRESOS, DEBIDO A QUE, ANTE EVENTUALES CORTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, PODRÍA AFECTARSE LA VALIDACIÓN DE BOLETOS, LA TRAZABILIDAD DE VISITANTES Y EL CONTROL DEL AFORO EN TIEMPO REAL.

El 27 de agosto de 2025 la comisión de control se constituyó al punto de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, con el fin de verificar "in situ" el control de ingreso de los visitantes. En dicho contexto, se entrevistó al personal de atención al visitante y de servicio turístico del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (PANM) de la DDC Cusco, conforme consta en el Acta N°03-2025-VC-MINCUL/OCI de 27 de agosto de 2025, en la que se recogieron las siguientes declaraciones del personal:

"Los controladores informaron que en algunas veces se cuelga el sistema y el VPN no funciona.

"El generador eléctrico no funciona desde febrero 2025, el personal de administración informó a la comisión de control que la reparación está en evaluación (...)"

De otro lado, mediante correo electrónico⁴, se remitió a la Comisión de Control el informe N°0036-2024-AAA-C-OAVST-PANM/MC de 11 de diciembre de 2024⁵, en el cual el personal de la oficina de Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu comunicó al jefe de la citada oficina, lo siguiente: *"Al momento, este instrumento de trabajo se encuentra inoperativo, solicitando que se pueda contratar un técnico para reparar a la brevedad posible, Manifestarle también que, frente a la temporada de lluvias propias de la región, el fluido eléctrico sufre cortes inesperados, hecho que genera que activemos nuestro plan de contingencia con el generador eléctrico y no se vea afectada las actividades diarias que se realizan para el Control y Registro de ingresos en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu"*.

⁴ De 3 de setiembre de 2025 (aandraea@culturacusco.gob.pe).

⁵ Según proveído N°00040-2024-PANM-AAA de 11 de diciembre de 2024.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GÓMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

Asimismo, mediante Informe N°000852-2025-UDPANM/MC de 27 de agosto de 2025, la Unidad Desconcentrada de Parque Arqueológico Nacional de Machupichu informó a la Sub Unidad de Abastecimiento que existía“(…) *la necesidad de contar con el equipo generador eléctrico*”, para *garantizar la continuidad operativa de los sistemas de control de visitantes en la Llaqta de Machupicchu (…)*solicitó se continúe con la indagación de mercado con las Especificaciones Técnicas actualizadas que adjunto al presente (…)", adjuntando para dicho efecto, el anexo N°2 con las especificaciones técnicas correspondientes.

Por lo expuesto, se evidencia que, pese a que desde diciembre de 2024 se advertía la inoperatividad del generador eléctrico y la necesidad urgente de su reparación, al cierre de la visita —más de ocho meses después— dicho equipo continuaba inoperativo. Esta situación compromete la continuidad del sistema “TuBoleto.cultura.pe” y del escáner de lectura de códigos QR, indispensables para validar la autenticidad de los boletos (fecha, hora, ruta, vigencia), la identidad de los visitantes y el control del aforo en tiempo real, exponiendo a interrupciones el proceso de control de ingresos ante eventuales cortes de energía eléctrica.

La normativa aplicable a la situación adversa es la siguiente:

- **Código Nacional De Electricidad - Utilización 2006, aprobado mediante Resolución Ministerial N°037-2006-MEM/DM de 17 de enero de 2006.**

Regla 010-000

Objetivo. Cumpliendo con las reglas del Código, utilizando materiales y equipos eléctricos aprobados o certificados y efectuando la instalación, operación y mantenimiento apropiados, con personal calificado y autorizado, se logrará una instalación esencialmente segura.

Regla 010-010 Inspecciones Iniciales y Periódicas de las Instalaciones Eléctricas.

(2) Todas las instalaciones eléctricas deben ser objeto de mantenimiento oportuno y apropiado, por personal calificado y acreditado por la autoridad competente, con la finalidad de que garantice el buen estado, el funcionamiento adecuado y seguro de todas las partes de la instalación eléctrica (…)

(…)

La situación expuesta podría afectar la continuidad del funcionamiento de los equipos utilizados en el proceso de control de ingresos, debido a que, ante eventuales cortes de energía eléctrica, podría afectarse la validación de boletos, la trazabilidad de visitantes y el control del aforo en tiempo real.

VI. DOCUMENTACIÓN VINCULADA A LAS ACTIVIDADES DE LA VISITA DE CONTROL

La información y documentación que la Comisión de Control ha revisado y analizado durante el desarrollo del servicio de la Visita de Control al proceso de “Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo”, se encuentra detallada en el **Apéndice N° 1**.

Las situaciones adversas identificadas en el presente informe se sustentan en la revisión y análisis de la documentación e información obtenida por la Comisión de Control, la cual ha sido señalada en la condición y se encuentra en el acervo documentario de la Entidad.

VII. INFORMACIÓN DEL REPORTE DE AVANCE ANTE SITUACIONES ADVERSAS

Durante la ejecución del presente servicio de Visita de Control, la Comisión de Control no emitió el Reporte de Avance ante Situaciones Adversas.



Firmado digitalmente por
SEDANO BARRETO Gabriela
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:08:23 -05:00



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:00:37 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

VIII. CONCLUSIÓN

Durante la ejecución de la Visita de Control al proceso de “Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo”, se han advertido tres (3) situaciones adversas que afecta o podría afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del “Proceso de atención y venta de boletos de ingreso a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu”.

IX. RECOMENDACIONES

1. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad el presente Informe de Visita de Control, el cual contiene tres (3) situaciones adversas identificadas como resultado de la Visita de Control al proceso de “Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo”, con la finalidad que se adopten las acciones preventivas y correctivas que correspondan, en el marco de sus competencias y obligaciones en la gestión institucional, con el objeto de asegurar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del “Proceso de atención y venta de boletos de ingreso a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu”.
2. Hacer de conocimiento al Titular de la Entidad que debe comunicar al Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, las acciones preventivas o correctivas adoptadas o por adoptar respecto a las situaciones adversas contenidas en el presente Informe de Visita de Control, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Lima, 5 de setiembre de 2025.



Firmado digitalmente por RIXI
IZARRA Johnny William FAU
20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05-09-2025 19:03:34 -05:00

Johnny William Rixi Izarra
Supervisor



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia Paola FAU
20131378972 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05-09-2025 18:51:30 -05:00

Sonia Paola Quintanilla Gómez
Jefa de Comisión



Firmado digitalmente por SEDANO
BARRETO Gabriela FAU 20131378972
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05-09-2025 19:08:41 -05:00

Gabriela Sedano Barreto
Jefa del Órgano de Control Institucional
Ministerio de Cultura

APÉNDICE N° 1

DOCUMENTACIÓN A LA ACTIVIDAD DE CONTROL

1. LA FALTA DE PERSONAL ORIENTADOR, SEÑALÉTICA E INFORMACIÓN SUMADAS A RECLAMOS POR MAL TRATO Y PRESUNTOS ACTOS DISCRIMINATORIOS DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y VENTA DE BOLETOS EN MACHUPICCHU VIENE GENERANDO DESORDEN EN LA ATENCIÓN A LOS VISITANTES, LO QUE PODRÍA OCASIONAR SU INSATISFACCIÓN, AFECTANDO DIRECTAMENTE LA EXPERIENCIA DE VISITA Y REPERCUTIENDO NEGATIVAMENTE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN UN DESTINO TURÍSTICO DE RELEVANCIA MUNDIAL.

N°	Documento
1	Checklist del "Protocolo para la Atención y Venta Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo", elaborado y aplicado por la Comisión de Control a cargo de la Visita de Control.
2	Informe N°000040-2025-DE-DDC-CUS-THB/MC de 20 de agosto de 2025.

2. LA FALTA DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA CUSTODIA DE LOS FONDOS RECAUDADOS EN EL CENTRO CULTURAL DE MACHUPICCHU PONE EN RIESGO LOS RECURSOS PÚBLICOS A PÉRDIDAS POR HURTO, ROBO O FALSIFICACIÓN.

N°	Documento
1	Acta N° 02-2025-OCI-MINCUL-SCS-VC "Arqueo de Caja - Venta Presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo" de 26 de agosto de 2025.

3. LA FALTA DE UN GENERADOR ELÉCTRICO OPERATIVO EN EL PUNTO DE INGRESO MACHUPICCHU PONE EN RIESGO LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE CONTROL DE INGRESOS, DEBIDO A QUE, ANTE EVENTUALES CORTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA, PODRÍA AFECTARSE LA VALIDACIÓN DE BOLETOS, LA TRAZABILIDAD DE VISITANTES Y EL CONTROL DEL AFORO EN TIEMPO REAL.

N°	Documento
1	Acta N°03-2025-VC-MINCUL/OCI de 27 de agosto de 2025.
2	Informe N°0036-2024-AAA-C-OAVST-PANM/MC de 11 de diciembre de 2024.
3	Informe N°000852-2025-UDPANM/MC de 27 de agosto de 2025.



Firmado digitalmente por
RIXI IZARRA Johnny William
FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 19:02:10 -05:00



Firmado digitalmente por
QUINTANILLA GOMEZ Sonia
Paola FAU 20131378972 soft
Motivo: Doy Visto Bueno
Fecha: 05-09-2025 18:51:10 -05:00

CHECKLIST

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y VENTA PRESENCIAL DE BOLETOS DE INGRESO A LA LLAQTA MACHUPICCHU EN EL CENTRO CULTURAL DE MACHUPICCHU PUEBLO

Entidad:	Ministerio de Cultura / Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco
Lugar:	Centro Cultural Machupicchu.
Fecha / Hora:	26 de Agosto de 2025 8:20 AM A 10:15 AM

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
DE LA VENTA DE LOS 1000 (UN MIL) BOLETOS DE INGRESO A LA LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU			
7.1.2 La venta directa en el centro cultural Machupicchu Pueblo es de lunes a domingo, desde las 06.00 horas hasta las 22.00 horas.	x		No se cuenta con guisos o letreros respecto al horario de atención.
7.1.5 El boleto de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu adquirido en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo permite el ingreso al día siguiente de su compra.	x		-
7.1.6 La venta de los boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu se realiza de manera simultánea en 5 (cinco) ventanillas dispuestas en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, incluyendo aquella que es para atención preferente.	x		Se aprecia las 5 ventanillas, la ventanilla No 4 es para atención preferencia.
7.1.7 Para mantener el orden y control en la atención de los visitantes, el personal orientador de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco informa de manera permanente a los visitantes nacionales y extranjeros que se encuentran a la espera de la compra de los boletos de ingreso, respecto al proceso de venta y del número de boletos disponibles de compra.		x	No se encontró al personal orientador, personal de vigilancia hace toda función, Asimismo se aprecia que no existe personal que oriente sobre tarifas de est. u otro descuentos.
7.1.8 El proceso de venta de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo se realiza por orden de llegada de los visitantes de la siguiente manera: a) El visitante que desee adquirir un boleto de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka Machupicchu, se presenta en el Centro Cultural Machupicchu Cusco y se dirige a 1 (una) de las 5 (cinco) ventanillas de atención disponibles, portando su documento nacional de identidad, carné de extranjería o pasaporte y/o documento de acreditación de identidad correspondiente.	x		Primero se les entrega un ticket de atención para luego dirigirlos a las ventanillas. El ticket de atención es considerado como el turno de atención.
b) El personal del Centro Cultural realiza la atención al visitante, orientándole sobre los circuitos y rutas de visita disponibles de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, los costos de las tarifas, entre otros aspectos relativos al proceso de venta de boletos.	x		

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
c) El visitante elige el circuito y ruta de visita disponible de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu que desea visitar, y realiza el pago del boleto de ingreso en moneda nacional, de acuerdo a las tarifas vigentes, que se puede hacer mediante efectivo o a través de otros medios digitales de pago.	X		se acepta el pago en efectivo y con POS.
d) Una vez emitido el boleto de ingreso, el personal del Centro Cultural entrega el comprobante de pago correspondiente al visitante.	X		En algunos casos no se entrega el comprobante del IZIPAY
7.1.9 El personal del Centro Cultural debe tomar en cuenta los "Elementos para la atención presencial" señalados en el Anexo del presente documento para la mejor atención al visitante.	X		Se comenció al personal sobre el protocolo
7.1.10 Para los casos de visitantes que no hablen el castellano, progresivamente se implementa la atención con servidores bilingües del Ministerio de Cultura o, en su defecto, con los servicios de Intérpretes y Traductores de las lenguas, indígenas u originarias y extranjeras, más habladas.	X		Se observó que algunos de los secundarios hablan inglés.
7.1.11 Para garantizar el proceso de venta y minimizar eventuales fallas informáticas, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco refuerza los canales de conexión que permitan ofrecer una atención rápida y eficiente, mejorar la estabilidad del sistema, y asegurar una experiencia de compra continua sin interrupciones para los visitantes.	X		
7.1.12 Para orientación y/o consultas a través de los canales de atención mediante correo electrónico tuboletto@cultura.gob.pe y canal telefónico a nivel nacional 01 321 5555 y del extranjero 051 321 5555. Siendo su horario de atención de lunes a domingo incluyendo feriados, en el horario desde las 08.00 horas hasta las 22.00 horas.	X		
ATENCIÓN PREFERENTE			
7.2.1 Cuenta con 1 (una) ventanilla de atención preferente, la cual cuenta con señalética visible que permite su rápida identificación, con enfoques de interculturalidad, etario y de discapacidad.	X		Cuenta con un letrero adherido a la ventanilla n° 4
7.2.2 Los visitantes que requieran atención preferencial, pueden ingresar al Centro Cultural de Machupicchu Pueblo acompañados de una única persona de soporte y/o apoyo, de corresponder, teniendo en cuenta que la venta de boletos es de carácter personal.	X		
7.2.3 En caso de que un visitante tuviese un impedimento físico o sensorial que le impida movilizarse sin compañía dentro de las instalaciones, o no estuviese acompañado de una persona de soporte y/o apoyo, el personal del Centro Cultural brinda el soporte necesario durante toda su estadía en el mismo, desde su ingreso hasta su salida del local.	X		

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
7.2.4 En el caso de visitantes con discapacidad, deben portar su carné del CONADIS o el documento equivalente del país extranjero, según corresponda.	X		
7.2.5 El proceso de venta de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo descrito en el numeral 7.1.7 del presente protocolo, ante visitantes que requieran atención preferencial, considera la siguiente: a) El personal orientador identifica a dichos visitantes a fin de brindarles inmediata orientación general y/o el apoyo que requieran, observando si necesita ayuda para su ingreso y/o desplazamiento dentro de las instalaciones del Centro Cultural, dirigiéndolos a la ventanilla de atención preferente.		X	No se cuenta con personal orientador.
b) El personal responsable en el proceso de venta presencial de boletos tendrá en cuenta el tipo de discapacidad que señale el usuario, a fin de tener una comunicación asertiva para brindar información y en el proceso de compra de boletos.	X		
7.2.6 La Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco garantiza la accesibilidad física a los visitantes con discapacidad en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, tales como rampas, señalización vías de ingreso, entre otros.	X		Solo se cuenta con una rampa, no hay señalización
7.2.7 En caso de visitantes con discapacidad auditiva, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco implementa progresivamente el servicio de orientación mediante un intérprete de Lengua de Señas Peruana, pudiendo acceder a dicho servicio de manera virtual por videollamada, a ser efectuada por el personal del Centro Cultural.		X	No cuentan con intérprete de lengua de señas peruana para los visitantes con discapacidad auditiva
DIFUSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE BOLETOS DE INGRESO			
La Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco realiza campañas de difusión de manera constante a fin de hacer de conocimiento de la población y visitantes en general, mínimamente la siguiente información: a) La venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu por día, es de hasta 1000 (mil) boletos.	X		
b) El boleto de ingreso que se adquiere mediante esta modalidad presencial permite el ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu únicamente al día siguiente de su compra.	X		
c) A través del enlace: https://tuboleto.cultura.pe/disponibilidad/llaqta_mac_hupicchu se difunde, en tiempo real, el número de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu disponibles para ser adquiridos, personalmente y por día, a fin de evitar colas innecesarias.	X		

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten marks

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
7.3.2 De manera complementaria, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco realiza las siguientes acciones:			
a) Publica y difunde de manera permanente y visible en el Centro Cultural una pantalla digital y código QR que redirija a la web https://tuboleta.cultura.pe/disponibilidad/llaqta_machupicchu ; así como en las sedes a su cargo, como la Casa Garcilaso, y otros lugares estratégicos, la información señalada en el numeral precedente.	X		Cuentan con dos pantallas digitales. Solo una se encuentra prendida. Asimismo, cuenta con letreros con el QR que redirija a la web.
b) Difunde oportuna y constantemente a través de comunicados, en físico y/o en medios digitales, las fechas de temporada alta y/o cualquier otra situación inesperada que se presente para conocimiento de los visitantes.	X		Según personal de la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional de la DDC Cusco, informo que la difusión se efectúa por medios digitales, comunicados en facebook y notas de prensa.
c) Difunde constantemente en medios digitales oficiales, que los visitantes pueden realizar la venta virtual de boletos, a través de la Plataforma de Gestión de Visitas a Centros Culturales "TuBoleto" (www.tuboleta.cultura.pe).	X		
SEÑALÉTICA PARA LA ORIENTACIÓN VISUAL DE LOS VISITANTES			
7.4.1 Para la mejor orientación visual de los visitantes, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, tomando en cuenta el enfoque de interculturalidad, de género, etario, de discapacidad y normas sobre la materia, implementa progresivamente en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, lo siguiente:			
a) Carteles multilingües (español, inglés, quechua) con pasos y/o flujos detallados para la adquisición presencial de boletos de ingreso.	X	X	Se encuentran los carteles dentro del centro cultural del pueblo Machupicchu. (ingles y español)
b) Señalética que contenga las disposiciones relevantes sobre el proceso de venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka Machupicchu.		X	
c) Indicadores de zonas de espera, rutas de ingreso/salida y de ubicación que permita a los visitantes ubicarse de manera sencilla.		X	
d) Información sobre el canal de denuncia (correo electrónico) en caso se identifique que no se cumple el proceso señalado en el presente documento.		X	
e) Implementar pantallas dinámicas que muestren las rutas en videos.		X	
7.4.2 La Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco verifica de manera periódica lo implementado en el numeral anterior, a fin de asegurar que contenga información actualizada y en buen estado.			

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
CANAL DE CONSULTAS Y RECLAMOS			
7.5.1 Para las consultas y/o reclamos de los visitantes, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco implementa progresivamente en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, lo siguiente:			
a) Un punto de información presencial con personal capacitado para el recojo de atención de consultas y reclamos.			Esta función la realiza la Supervisora del cumplimiento del protocolo
b) Códigos QR que permitan acceder a los visitantes a las preguntas frecuentes.		X	No se ha implementado el código QR que permita acceder al visitante a preguntas frecuentes. <i>FB</i>
c) Orientadores que se acerquen a las personas que se encuentran en fila para informar sobre el proceso de venta y el número de boletos disponibles de compra.		X	No se encontró al personal orientador. <i>FB</i>
d) El correo electrónico tuboletos@cultura.gob.pe para denunciar acciones contrarias a lo dispuesto en el presente Protocolo.	X		
e) Para orientación y/o consultas se tiene canales de atención mediante correo electrónico y por vía telefónica señalados en el numeral 7.1.11.	X		
7.5.2 En caso de algún reclamo, el visitante tiene acceso al Libro de Reclamaciones físico y/o virtual, a través de la plataforma digital Libro de Reclamaciones (https://reclamos.servicios.gob.pe/), según solicite.	X		Existe libro de reclamación físico y virtual, el libro físico se encuentra en la oficina de la responsable de protocolo, no se encuentra en un lugar visible. <i>FB</i>
7.5.3 En caso de reclamos vinculados al cumplimiento de las normas de atención preferencial, la misma debe ser recibida de inmediato por el personal del Centro Cultural, procurando una solución rápida y efectiva, sin perjuicio de que sea presentada de manera personal.	X		La responsable de protocolo centraliza los reclamos. <i>FB</i>
DE LAS ACCIONES DE CONTINGENCIA			
7.6.2 En caso de presentarse situaciones inesperadas durante dicho proceso, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco implementa, una o más de las acciones que se detallan a continuación, con la finalidad de asegurar que dicho proceso mantenga su realización de manera eficiente, ordenada y segura:			
7.6.2.1 Actividades Operativas: En caso se presente mayor afluencia de personas para la compra de los hasta 1,000 (mil) boletos de ingreso para la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco realiza:			
a) Incremento temporal de personal			
• Incorporar personal de apoyo temporal para la atención de los visitantes que acuden a comprar boletos de manera presencial.			
• Reforzar la presencia de orientadores y/o personal de seguridad.			

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
<p>b) Soporte informático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un personal de soporte técnico de forma permanente en el Centro Cultural, a fin de brindar el adecuado soporte informático ante cualquier incidencia técnica que pudiera surgir. • Mantener la coordinación permanente con la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la sede central del Ministerio de Cultura, para atender de manera rápida y eficiente las incidencias que pudieran presentarse y asegurar la operatividad de los sistemas informáticos involucrados. 			Según indica la responsable del protocolo el personal informático labora de 7pm a 10pm. <i>7/3</i>
<p>7.6.2.2 Actividades de seguridad y control</p> <p>Con el fin de proteger la integridad de los visitantes, así como de la población de Machupicchu Pueblo, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, en coordinación con el Gobierno Regional de Cusco, la Municipalidad Distrital de Machupicchu, la Policía Nacional del Perú y el Ministerio del Interior, según corresponda, en el marco de sus competencias, realiza una o varias de las siguientes acciones:</p> <p>a) Coordinación con Policía y Serenazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicita a la Policía Nacional del Perú – PNP, la presencia de efectivos policiales para control del orden público y apoyo en el flujo de visitantes, así como para que se realice patrullaje en la zona, durante las fechas de mayor afluencia de visitantes. • Coordina con la Municipalidad Distrital de Machupicchu acciones y/o estrategias conjuntas para evitar la aglomeración de personas, una vez que se culmine con la venta de los un 1000 (mil) boletos de ingreso permitidos por día; así como, la presencia de personal de Serenazgo, que ayude a evitar dichas aglomeraciones. <p>b) Cámaras de videovigilancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementa progresivamente cámaras de videovigilancia en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo. • Coordina con la Municipalidad Distrital de Machupicchu, el funcionamiento de cámaras de videovigilancia que tenga dispuestas en zonas aledañas al Centro Cultural. 			Se observó la presencia de un agente de Seguridad (Privado), cuyo horario es de 6am - 6pm y otro agente de seguridad de 6pm - 6am. <i>7/3</i>
<p>7.6.2.2.1 Actividades de coordinación sectorial e intersectorial</p> <p>La Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco coordina permanentemente con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el Ministerio del Ambiente, Ministerio del Interior, el Gobierno Regional de Cusco (la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía y otras Gerencias que correspondan), la</p>			
	x		venta con 2RBR y 3 cámaras de videovigilancia <i>7/3</i>

Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
Municipalidad Distrital de Machupicchu, la Policía Nacional del Perú y Gremios de prestadores de servicios turísticos, en el marco de sus competencias, para realizar las siguientes acciones:			no se recibió información.
a) Realiza campañas informativas en Cusco, Ollantaytambo y Machupicchu Pueblo sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Canales oficiales de venta presencial y virtual de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu. • Disponibilidad diaria de entradas para la venta presencial. • Horarios y recomendaciones. 			
b) Mayor socialización de que la venta presencial en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo tiene las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • La venta es personal y presencial. • La venta, por día, es de un máximo de 1000 (mil) boletos. • Los boletos adquiridos bajo esta modalidad son para el ingreso efectivo a la Llaqta o Ciudad Inka Machupicchu, únicamente al día siguiente. • Bajo ningún supuesto se permite vender más de un 1000 (mil) boletos al día. • A través del correo tuboletos@cultura.gob.pe, se puede dar a conocer alguna irregularidad e inaplicación de las disposiciones señaladas en este documento. 	x		
	x		
	x		Por la demanda si se han vendido boletos para días subsiguientes
c) Coordina con la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía, la realización de campañas informativas y/o de marketing sobre el proceso de venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka Machupicchu.			no se recibió información.
ELEMENTOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL			

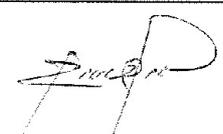
Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
<p>En materia de personal, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco procura que los servidores civiles y proveedores de servicio (personal de seguridad, de limpieza, entre otros) involucrados en la atención al visitante cumplan con las condiciones y características necesarias que contribuyan a una adecuada atención, a través de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitar a los servidores civiles y proveedores de servicio en temas vinculados a calidad de servicio y habilidades blandas. ○ Implementar mecanismos de evaluación de desempeño en materia de calidad de atención; y tomar las acciones correctivas o preventivas, de corresponder. ○ Garantizar que la contratación del servidor civil que preste atención al público cuente con el perfil y competencias necesarias para el puesto. ○ Incluir en los términos de referencia y/o contratos de los proveedores de servicio (personal de seguridad, limpieza, entre otros) los niveles de servicio esperados vinculados a la atención y cuente con cláusulas específicas <u>relacionadas a las acciones correctivas y/o preventivas, de corresponder.</u> 			
			No se recibió información.
CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS VISITANTES			
<p>Respecto a la atención de los visitantes, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco capacita al personal de atención con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener una buena presentación (limpieza y orden) y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible. ○ Tratar y dirigirse a los visitantes con respeto, empatía, actitud positiva, sin generar prejuicios en el trato, ningún tipo de discriminación ya sea por sexo, género, origen étnico, discapacidad, edad, clase social, entre otros. ○ No realizar actividades personales frente al visitante que este atendiendo. ○ Moderar el volumen de voz que asegure la escucha del visitante (no hablar muy fuerte ni muy bajo). ○ Propiciar y generar un entorno para que los visitantes se expresen y se sientan a gusto. Prestar atención y dejar que el visitante termine de expresar sus, preguntas, inquietudes, entre otros. ○ Mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo. ○ Conocer las instalaciones (ubicación de baños, salidas de emergencia, entre otros) y los procedimientos en caso de emergencias. 			
	X		
			Se observó en el libro de reclamos que se señaló falta de respeto por parte del personal recaudador.
	X		
	X		

g
f



Actividades	Cumple		Comentarios de la Comisión de Control
	Si	No	
INGRESO DE LOS VISITANTES AL CENTRO CULTURAL DE MACHUPICCHU PUEBLO			
Antes del ingreso el personal de seguridad y de atención, toma en cuenta lo siguiente:			
○ Abrir la puerta cuando el visitante se aproxime, evitando obstruirle el paso.	X		
○ De corresponder, brindar orientación sobre la ubicación y uso de la ventanilla de atención preferencial.			Personal de Vigilancia copayaba en dicha labor.
○ Tratar al visitante de una manera formal, empleando "señor" o "señora", evitar tutearlos.	X		
○ Saludar amablemente al visitante empleando: Buenos días, buenas tardes, buenas noches (de acuerdo con el horario en que se encuentre), bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido).	X		
○ Orientar al visitante que se encuentra a la espera de la compra, indicándole lo siguiente: "Por favor hacer su cola ordenadamente por este lado (dirigirlo a la fila regular y/o preferencial, según corresponda)".			No se encontró orientadores.
○ Prestar apoyo o asistencia a las personas que tengan dificultad para movilizarse y acudan sin compañía.			

Fuente: Resolución Directoral N°001362-2025-DE-DDC-CUS/MC de 1 de agosto de 2025, que aprueba Protocolo para la Atención y Venta Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo.

EJECUTADO POR	Sonny Pado Quintanilla Gomez	SUPERVISADO POR	Johnny W. Rixi Izapa
CARGO	Jefe de Comisión	CARGO	Supervisor Comisión de Control
FIRMA		FIRMA	



PERÚ

Ministerio de Cultura

DIRECCION EJECUTIVA - DIRECCION
DESCONCENTRADA DE CULTURA
CUSCO

DIRECCION EJECUTIVA - DIRECCION
DESCONCENTRADA DE CULTURA
CUSCO



PERÚ

Firmado digitalmente por HUERTA
BOLARTE Tania Martina FAU
2024090345397 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20/08/2025 08:38:12 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Cusco, 20 de Agosto del 2025

INFORME N° 000040-2025-DE-DDC-CUS-THB/MC

A : **HANDERSSON BADY CASA FRANCA VALENCIA**
DIRECCION EJECUTIVA - DIRECCION
DESCONCENTRADA DE CULTURA CUSCO

De : **TANIA MARTINA HUERTA BOLARTE**
DIRECCION EJECUTIVA - DIRECCION
DESCONCENTRADA DE CULTURA CUSCO

Asunto : PRESENTACIÓN DE ALCANCES PARA SER
EVALUADOS E INCLUIDOS EN PROTOCOLO DE
ATENCIÓN Y VENTA PRESENCIAL DE BOLETOS DE
INGRESO A LA LLAQTA MACHUPICCHU EN EL CENTRO
CULTURAL DE MACHUPICCHU PUEBLO.

Mediante la presente me dirijo a usted, para poner de conocimiento que se han observado dificultades en la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu pueblo, respecto a la aceptación de documentos que acreditan ser peruanos, estudiantes nacionales, estudiantes extranjeros, peruanos con pasaporte, documentos de identidad (DNI) vencidos, entre otros.

Si bien es cierto que el Protocolo para la atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta de Machupicchu, ha sido fundamental para garantizar el cumplimiento de las normas internas y legales de la entidad y nos ayudan a tener pautas claras y procedimientos que aseguran la calidad de atención, del buen servicio oportuno, eficiente y ordenado, que nos ha permitido actuar e interactuar con los visitantes de manera apropiada; En la práctica se han presentado casuísticas que no han sido incluidas en el mencionado protocolo, que a la fecha nos siguen trayendo conflictos con los visitantes, debido a que existen situaciones que no son atendidas en su integridad por que no contamos con el respaldo técnico y legal frente a la venta de boletos de ingresos en los siguientes casos:

1. El visitante que desee adquirir un boleto de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu y presente carné de estudiante deberá ser en físico con las siguientes características:

Para Estudiante Peruano

- Para la tarifa de estudiantes, válida en el nivel de **PREGRADO**, se debe presentar el carné de educación superior vigente emitido por la SUNEDU, por el Ministerio de Educación o carné original vigente con datos personales, fotografía y fecha de vencimiento. Determinado en el TUSNE (Tarifario Único de Servicios no Exclusivos 2025). **Los que no cuenten con dichas características no están validadas para el beneficio del 50% - tarifa de estudiantes.** En negrita nuestro.



- En la Resolución Ministerial N° 528-2023-MC – ART. 17.- Ingreso a la Llaqta de Machupicchu, numeral 17.1 En caso de ser estudiantes hasta el nivel de PREGRADO, los visitantes deberán presentar su carné vigente, emitido por la SUNEDU o por el Ministerio de Educación.



Para Estudiante Extranjeros

- Para la tarifa de estudiantes, válida en el nivel de **PREGRADO**, se debe presentar el carné de educación superior vigente emitido por la SUNEDU, por el Ministerio de Educación o carné original vigente (datos personales, fotografía y fecha de vencimiento) de la Institución universitaria o técnica extranjera. Determinado en el TUSNE (Tarifario Único de Servicios no Exclusivos 2025).
- En la Resolución Ministerial N° 528-2023-MC – ART. 17.- Ingreso a la Llaqta de Machupicchu, numeral 17.1 Los estudiantes de origen extranjero hasta el nivel de pregrado deberán identificarse con su carné **o constancia original vigente**, su pasaporte o la visa respectiva otorgada por el consultado, Embajada del Perú o por Superintendencia Nacional de Migraciones. **(¿Cómo se podría corroborar si la constancia es de procedencia original y real, si hoy en día falsifican todo tipo de documentación?)** En negrita nuestro.

OBSERVACIÓN

- Se ha observado en la venta de boletos en el Centro Cultural, Casa Garcilaso y en el Control de ingreso a la Llaqta que el personal permite tanto en venta como en control solo el carné de estudiante físico. El personal manifiesta que en reunión con el PANM años anteriores habían determinado que solo se permitía dicha acreditación de estudiante con carné físico. Se han presentado varios casos de reclamo verbal que el visitante ha demostrado ser estudiante de forma virtual, con la presentación de su libreta de notas, constancia de estudios y matrícula de sus respectivas universidades, carné con características de tarjeta de crédito y a la vez de estudiantes y no han accedido al descuento. Este tema ha ocasionado reacciones de insatisfacción en el visitante. Al revisar las resoluciones ministeriales respecto al tema de carné de estudiante se lee que con constancia original y no han permitido hace muchos años la presentación de ninguna constancia por el temor de que sean falsos y no se ha apreciado mayores detalles de la permisibilidad para estudiantes extranjeros.

RECOMENDACIONES



- Se sugiere tomar en consideración e inclusión en la implementación del Protocolo la presentación de la constancia de matrículas o notas vigentes del estudiante de forma digital, el cual deberá contener un QR para la confirmación de la información declarada. Se han presentado casos de documentos falsos por eso un papel que funge de constancia con un sello no da la seguridad de que sea realmente original. Es necesario verificar en sus móviles.
- Se recomienda una reunión con el personal de Recaudación de Cusco, Machupicchu, Jefe de Tesorería, Responsable del Equipo de Trabajo de Reservas y Recaudación, Jefe del Parque de Machupicchu y personal de control de Machupicchu para determinar el cumplimiento de la Resolución en todos sus extremos y tener un mismo criterio respecto a la aceptación de los carnés de estudiantes con las características siguientes: nombres y apellidos, foto, fecha de vigencia del carné, número de identificación o código de ingreso, fecha de vigencia no mayor de un año con relación a la fecha de visita a Machupicchu. Con dimensiones de 8.5 cm x 5.5 cm fabricado en PVC, que a la fecha se sigue solicitando.

NOTA.- Se solicita considerar como estudiante universitario de Pregrado hasta los 30 años, debido a que existen carreras que demandan más años de estudios universitarios como Medicina, Derecho Inteligencia Artificial y Ciencia de Datos, Ciberseguridad, Energías Renovables e Ingeniería Ambiental, Salud y Biotecnología, la proyección de estudios es de 7 a 10 años.

2. Existe una controversia y descontento al respecto del descuento de los visitantes peruanos que presentan su carné de CONADIS (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad), en el Perú contamos con dos tipos de carnés que depende del grado de discapacidad: uno es de color amarillo para discapacidad severa y otro de color celeste o azul para discapacidad leve o moderada.

Carnet de Discapacidad Severa (Amarillo):

- Este carnet es otorgado a personas con una discapacidad que genera dependencia para las actividades de la vida diaria, como alimentarse, vestirse, o moverse.
- Las personas con este carnet tienen derecho a pase libre en el transporte público terrestre urbano e interurbano, entre otros beneficios.

Carnet de Discapacidad Leve o Moderada (Celeste o Azul):

- Este carnet es para personas cuyas limitaciones no requieren asistencia constante para las actividades diarias.

Según la Resolución Ministerial N° 440-2024-MC, el descuento especial para peruanos es del 50%, quiere decir S/. 64.00 adultos y S/. 32.00 niños o estudiantes y en el caso de personas que presenten el carné de CONADIS el 50% de la tarifa general. Es en este punto donde se presentan controversias. Si un visitante peruano con sus habilidades y capacidades "normales" cuenta con la posibilidad de obtener la tarifa promocional de S/. 64.00 soles, por qué el visitante con habilidades diferentes que cuentan con el carné de CONADIS no cuenta con un descuento especial sobre la tarifa promocional que sería S/. 32.00 y por el contrario debe pagar el 50% de la tarifa general, quiere decir S/. 76.00? Existen quejas por discriminación realizadas por los visitantes nacionales, y prefieren pagar la tarifa promocional de adulto y nos hacen la consulta ¿Cómo



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

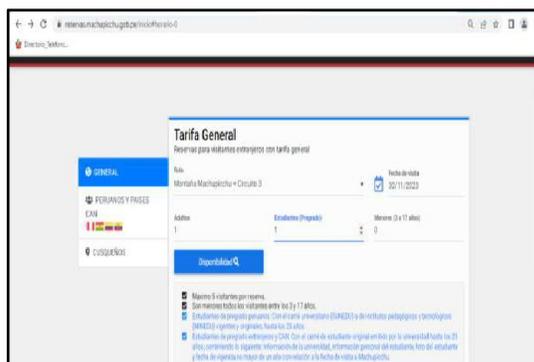
nos beneficiamos con el carné CONADIS, si no se nos ha considerado en la tarifa promocional? Por el contrario, nos cobran más.

Se sugiere considerar para las personas con habilidades y capacidades distintas (CONADIS) el 50% de la tarifa promocional para peruanos y la comunidad Andina tal como niño o estudiante S/. 32.00. Dicho beneficio no repercutirá negativamente en la recaudación, puesto que es un número mínimo de casos en proporción al universo total de visitantes.

- 3. Otra de las dificultades que se presenta en la venta de ingresos a la Llaqta de Machupicchu es del turista nacional que vive en otros países y presentan pasaporte, dentro del cual figura lugar de nacimiento y país PERÚ. Si bien es cierto que el turista extranjero puede realizar la compra con su pasaporte, éste se considera un documento de identidad de tránsito, aunque es principalmente un documento de viaje, también cumple una función identificativa, por lo que se sugiere sea validado igualmente para la compra de ingreso a la Llaqta de Machupicchu con la tarifa promocional para nuestros conciudadanos y el CAN.



- 4. Es preciso informar que, en el sistema anterior de venta de boletos de ingreso a la Llaqta de Machupicchu se tenía la información clara sobre la venta para estudiantes, características para acceder a dicha tarifa y la edad límite.



Se sugiere que en la plataforma de tuboletto.cultura.pe se publique condiciones de compra como se hacía en años anteriores que permitía que los visitantes tengan una mayor y mejor información en su adquisición.

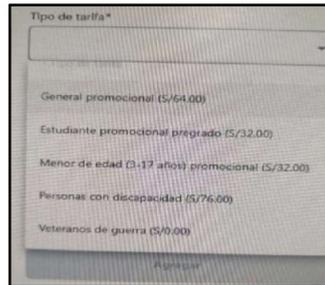




"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 5. Los bomberos voluntarios (peruanos y CAN) deberían ser considerados dentro de las tarifas promocionales con el descuento del 50%, quiere decir S/. 32.00 por actuar incondicionalmente en la protección de la comunidad.
6. En relación a los adultos mayores de 60 años, se estipula que tienen el descuento del 50% de la tarifa general pero no figura en el sistema de tuboletos.cultura.com para que accedan a dicho descuento. Además de ello, los ciudadanos sobre todo peruanos adultos mayores, consideran un maltrato no darles el 50% de la tarifa promocional.

Se presenta captura de pantalla del sistema donde se aprecia las alternativas de ventas y no figura adulto mayor.



- 7. En el Protocolo para la atención y Venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo aprobado con Resolución Directoral N° 1362-2025-DE-DDC-CUS/MC en el numeral 7.3 DE LA DIFUSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE BOLETOS DE INGRESO en el sub numeral 7.3.1. b) El boleto de ingreso que se adquiere mediante esta modalidad presencial permite el ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu únicamente al día siguiente de su compra.

Al respecto, debo informar tal como se apreciará en captura de pantalla siguientes, que no se están vendiendo los boletos de ingreso a la Llaqta en su totalidad el mismo día, indicador de que se acerca una temporada intermedia entre la temporada alta y baja.

- 15/08/2025 (disponible 14)
16/08/2025 (disponible 220)
17/08/2025 (disponible 230)
18/08/2025 (disponible 92)
19/08/2025 (disponible 113)

Table showing ticket availability for 15/08/2025: Total Tickets 1000, Asignados 986, Disponibles 14.

Table showing ticket availability for 16/08/2025: Total Tickets 1000, Asignados 780, Disponibles 220.





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Fecha de atención:	17/08/2025	Buscar	Nuevo ticket	Imprimir Ticket
Total Tickets	Asignados	Disponibles		
1000	770	230		
OCR:				
# Ticket	Hora	Nro. documento	Apellidos y Nombres	
770	8:00PM	DNI: 78500087	MONTERO, BRUNO	

Fecha de atención:	18/08/2025	Buscar	Nuevo ticket	Imprimir Ticket
Total Tickets	Asignados	Disponibles		
1000	908	92		
OCR:				
# Ticket	Hora	Nro. documento	Apellidos y Nombres	
908	5:00PM	DNI: 76260259	MONTERO, BRUNO	

Fecha de atención:	19/08/2025	Buscar	Nuevo ticket	Imprimir Ticket
Total Tickets	Asignados	Disponibles		
1000	887	113		
OCR:				
# Ticket	Hora	Nro. documento	Apellidos y Nombres	
887	8:00PM	DNI: 76260259	MONTERO, BRUNO	

Se sugiere se tome en consideración los casos de los visitantes que arriban al pueblo de Machupicchu en el último horario del servicio de tren (22:45 hrs), quienes son los menos beneficiados, puesto que a esa hora nuestra oficina se encuentra cerrada y permanecen en fila durante la madrugada con la esperanza de obtener los espacios que quedaron disponibles para el día.

Con la experiencia captada INSITU, hemos podido palpar las necesidades y frustraciones de los visitantes tanto nacionales y extranjeros que conocedores de la existencia del número de ingresos disponibles vía el QR para el día, no se les pueda vender, debido a las medidas y disposiciones del protocolo de compra de un día antes.

Para dar una mejor calidad de atención, una experiencia gratificante que produzca un nivel de satisfacción al visitante y sea un efecto multiplicador de promoción como principal destino de nuestro país, se solicita evaluar un mecanismo de venta el mismo día de ingreso a la Llaqta de Machupicchu cuando se presenta el caso de que la venta del día anterior no haya sido vendida al 100%. Al medir la satisfacción del visitante el día a día hemos podido identificar que se puede mejorar la experiencia de los mismos flexibilizando los temas antes mencionados.

Por lo manifestado Sr. Director, solicito a su Despacho tomar consideración de los temas abordados en el presente informe y socializarlo con las dependencias inmersas en la elaboración e implementación del protocolo y modificación de Resolución Ministerial correspondiente, si así fuere el caso.

Es todo cuanto informo a usted, para conocimiento y fines respectivos, salvo mejor parecer.

Atentamente,

ACTA N° 02-2025-OCI-MINCUL-SCS-VC

ARQUEO DE CAJA

VENTA PRESENCIAL DE BOLETOS DE INGRESO A LA LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU EN EL CENTRO CULTURAL DE MACHUPICCHU PUEBLO

En las instalaciones del Centro Cultural Machupicchu Pueblo, ubicado en la Av. Pachacutec s/n, distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba y departamento de Cusco, los miembros de la Comisión de Control a cargo de la Visita de Control al proceso de "Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu" en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, integrados por:

Comisión de Control de la Visita de Control del Órgano de Control Institucional (OCI) del Ministerio de Cultura:

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
CPC. Johnny William Rixi Izarra	Supervisor de comisión	22412686
CPC. Sonia Paola Quintanilla Gómez	Jefa de Comisión	45729556

Contando con la participación:

Por parte del Centro Cultural Machu Picchu Pueblo:

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Por parte de la Dirección Desconcentrada Cusco:

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Siendo las 09.05 horas del día.....26..... de agosto de 2025, se procedió al **Arqueo de Caja** del dinero recaudado y comprobantes de pago emitidos de la venta de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, en la Ventanilla de caja N° _____, a cargo del Recaudador y a fin de determinar su registro, control, y resguardo (protección) de los mismos.

Dicho Arqueo se realizó en presencia del Recaudador [REDACTED]
A cargo de la Ventanilla de caja N° 02; cuyo resultado se describe a continuación:

1. Dinero en efectivo recontado: DINERO RECAUDADO EL 25/8/2025

Cantidad	Denominación	Valor S/	Subtotal S/
08	Billete	200	1,600.00
400	Billete	100	40,000.00
210	Billete	50	10,500.00
05	Billete	20	100.00
—	Billete	10	—
12	Moneda	5	60.00
09	Moneda	2	18.00
67	Moneda	1	67.00
—	Moneda	0.50	—
—	Moneda	0.20	—
—	Moneda	0.10	—
Total			52,345.00

2. POS (Point of Sale o Punto de venta):

SEGN REPORTE DEL SISTEMA "TUBOLETO" S/ 22,948.91 → VENTA
 (ANEXO N° 01) CULTURA.PE 25/08/2025

3. Ingresos por venta de boletos:

SEGN REPORTE DEL SISTEMA "TUBOLETO" S/ 75,293.91
 (ANEXO N° 02) CULTURA.PE

4. Resumen:

	Concepto	Importe S/
1	Dinero en efectivo recontado	52,345.00
2	POS (Point of Sale o Punto de venta)	22,948.91
	Total	75,293.91
3	Ingresos por venta de boletos	75,293.91
	Diferencia	— . —

Comentarios del Recaudador del Centro Cultural Machupicchu Pueblo:

1. El área de recaudación de Machupicchu. Op. Centro Cultural, NO contamos con detector de billetes falsos ni contador de dinero (MOLDEADO).

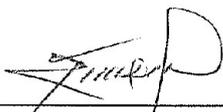
- 2. No contamos con portavalores para el dinero recaudado. (SE USA CASILLAS DE CONTROL)
- 3. No funciona la caja fuerte.
- 4. No contamos con respaldo de seguridad para realizar los depósitos (en el banco).
- 5. Sistema carece de seguridad. (el sistema solo debería permitir el acceso en las computadoras del Centro Cultural = Usuarios, de los trabajadores.)

Comentarios del representante de la Dirección Desconcentrada Cusco:

~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~

Siendo las 10:45 horas del mismo día, se dio por concluido el Arqueo de Caja, cuyo resultado formará parte de la documentación de la Visita de Control, emitiéndose tres (3) ejemplares del acta, para lo cual los participantes firman el presente documento en señal de conformidad.

Por parte de la Comisión de Control:

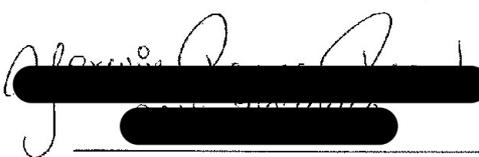


Johnny William Rixi Izarra
Supervisor de comisión

No participó por estar realizando otros controles

Sonia Paola Quintanilla Gómez
Jefa de Comisión

Por parte del Centro Cultural Machupicchu Pueblo:



Operador en boletería.

Por parte del representante de la Dirección Desconcentrada Cusco:

~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~

NOTA: 
ENTIDAD LES CONTRATO SEGURO DE DESHONESTIDAD, TAMPOCO CUENTA CON COPIA DE SU CONTRATO.



**ACTA ARQUEO
PUNTO DE VENTA**

Area Funcional de Tesorería
Coordinación de Reservas

Fecha: 25/08/2025

Código Acta: CC000001967

Estado ARQUEADO

Información del reporte:

Impreso el: 26/08/2025 10:39 AM

Punto de venta: Centro Cultural Machupicchu

Recaudado: [Redacted]

Nro. documentos: [Redacted]

Inicio: 25/08/2025 10:23 PM

Liquidación LIQUIDADADO

Resumen de Sistema

N°	Serie	P.U.	Boletos	Sub Total	Comisión	
1	100N	64.00	130	8,320.00	47,4328	
2	100P	32.00	28	896.00	0.932	
3	100X	152.00	101	15,352.00	246,8268	
4	101N	32.00	3	96.00	0.932	
5	101X	77.00	2	154.00	3.789	
6	102N	32.00	18	576.00	3.4387	
7	102P	16.00	4	64.00	0.00	
8	102X	70.00	10	700.00	3.4445	
9	110N	112.00	13	1,456.00	27,3321	
10	110X	200.00	17	3,400.00	98,416	
11	111N	80.00	1	80.00	2,3299	
12	112X	118.00	1	118.00	5,8065	
13	120N	112.00	3	336.00	6,5238	
14	120X	200.00	3	600.00	9,8416	
15	122X	118.00	1	118.00	0.00	
16	130N	64.00	5	320.00	1,8639	
17	130X	152.00	17	2,584.00	52,3572	
18	131N	32.00	1	32.00	0.00	
19	132N	32.00	1	32.00	0.00	
20	160N	64.00	89	5,696.00	18,7674	
21	160P	32.00	31	992.00	1,864	
22	160X	152.00	157	23,864.00	314,1432	
23	161N	32.00	1	32.00	0.00	
24	162N	32.00	10	320.00	0.00	
25	162P	16.00	2	32.00	0.00	
26	162X	70.00	8	560.00	13,778	
27	170N	64.00	8	512.00	9,4479	
28	170X	152.00	46	6,992.00	157,0716	
29	172N	32.00	1	32.00	1,5747	
TOTAL:				712	74,266.00	1027.91

**Detalle de Arqueo por Métodos de Pago
EFECTIVO**

N°	Denominación	Valor	Cantidad	Sub Total	
1	Doscientos soles (S/. 200.00)	200.00	8	1,600.00	
2	Cien soles (S/. 100.00)	100.00	389	38,900.00	
3	Cincuenta soles (S/. 50.00)	50.00	212	10,600.00	
4	Veinte soles (S/. 20.00)	20.00	40	800.00	
5	Diez soles (S/. 10.00)	10.00	12	120.00	
6	Dos soles (S/. 2.00)	2.00	7	14.00	
7	Un sol (S/. 1.00)	1.00	311	311.00	
TOTAL:				979	52,345.00

POS

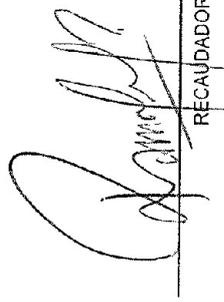
N°	Pasarela	AP	REF	Sub Total
1	POS	243137	8108	318.96
2	POS	222148	7881	65.86
3	POS	547911	2755	318.96
4	POS	507319	5359	159.48
5	POS	007187	7889	159.48
6	POS	097688	2758	159.48
7	POS	082633	6991	159.48
8	POS	094979	6994	318.96
9	POS	239705	2760	131.73
10	POS	240255	8110	197.59
11	POS	252740	5361	263.46
12	POS	002188	2763	230.52
13	POS	528048	6997	318.96
14	POS	JRJOLQ	7892	159.48
15	POS	593456	7895	235.02
16	POS	249484	7000	159.48
17	POS	823292	8117	797.40
18	POS	376964	7898	159.48
19	POS	436635	8120	551.88
20	POS	123146	7901	419.68
21	POS	066718	7905	318.96
22	POS	506566	8123	392.40
23	POS	317070	8129	131.73
24	POS	626811	2766	159.48
25	POS	346809	8128	478.44
26	POS	153053	8130	32.93
27	POS	R48003	5365	318.96
28	POS	385045	8133	318.96
29	POS	YSWBLY	7002	131.73

ANEXO N° 01

N°	Pasarela	AP	REF	Sub Total	N°	Pasarela	AP	REF	Sub Total	
30	POS	782676	7005	318.96	73	POS	085650	5392	318.96	
31	POS	006831	7008	637.92	74	POS	08111G	2785	797.40	
32	POS	493046	8139	362.25	75	POS	01800Z	5395	159.48	
33	POS	163802	7010	65.86	78	POS	02106D	7950	159.48	
34	POS	263746	2769	293.78	77	POS	970569	5398	318.96	
35	POS	481284	7909	209.84	78	POS	607739	8161	637.92	
36	POS	076660	2774	159.48	79	POS	432110	2789	159.48	
37	POS	747098	8142	115.26	80	POS	942994	2793	159.48	
38	POS	R08582	7013	318.96	81	POS	009870	7037	543.49	
39	POS	243154	5368	318.96	82	POS	355546	2795	65.86	
40	POS	315270	5372	209.84	83	POS	303757	7040	226.63	
41	POS	850490	7912	80.79	84	POS	492260	2797	115.26	
42	POS	511572	7915	159.48	85	POS	388135	8166	159.48	
43	POS	131433	7015	134.30	86	POS	394675	7042	65.86	
44	POS	131557	7017	67.15	87	POS	351951	5400	428.12	
45	POS	L73167	7022	318.96	88	POS	019791	8169	318.96	
46	POS	658764	7918	167.87	89	POS	806012	7953	318.96	
47	POS	LT0ZFM	7921	159.48	90	POS	074971	8172	419.68	
48	POS	349611	7924	159.48	TOTAL :					22,948.91
49	POS	005868	7026	318.96						
50	POS	02117E	8145	159.48						
51	POS	01422D	2777	209.84						
52	POS	00421D	8148	209.84						
53	POS	47447Z	7029	478.44						
54	POS	779822	7031	65.86						
55	POS	ORIM6	8151	159.48						
56	POS	XTOWZI	8154	159.48						
57	POS	005565	5375	159.48						
58	POS	058976	7034	117.51						
59	POS	805993	7976	131.73						
60	POS	56037J	5377	117.51						
61	POS	02670D	8157	159.48						
62	POS	00367R	2782	318.96						
63	POS	340017	7930	318.96						
64	POS	T8DF10	7933	318.96						
65	POS	030007	5380	318.96						
66	POS	ND5DPK	7936	159.48						
67	POS	06357D	7939	209.84						
68	POS	03548D	5383	318.96						
69	POS	070211	7942	318.96						
70	POS	231154	5386	539.29						
71	POS	Q3KFF2	7947	159.48						
72	POS	294464	5389	318.96						

Resumen de Arqueo

TOTAL EFECTIVO : 52,345.00
TOTAL POS : 22,948.91
TOTAL ARQUEO : 75,293.91


RECAUDADOR

Nombre : YERWIN RAMOS ROSADO
DNI : 71274860

LIQUIDADO



REPORTE DE VENTAS PUNTO DE VENTA

FECHA VENTA 25/08/2025

Punto de venta :CENTRO CULTURAL MACHUPICCHU

Impreso el: 26/08/2025 10:39

Usuario : YERWIN RAMOS ROSADO

CENTRO CULTURAL MACHUPICCHU

Efectivo

Llaqta Machupicchu

Serie	Descripción	P.U.	Boletos	Sub Total	Comisión
100N	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 100	64.00	108	6,912.00	0
100P	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 100	32.00	27	864.00	0
100X	General - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 100	152.00	68	10,336.00	0
101N	Estudiante promocional pregrado - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 101	32.00	2	64.00	0
101X	Estudiante pregrado - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 101	77.00	1	77.00	0
102N	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 102	32.00	15	480.00	0
102P	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 102	16.00	4	64.00	0
102X	Menor de edad (3 - 17 años) - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 102	70.00	9	630.00	0
110N	General promocional - Circuito 3 - Machupicchu realaleza - SERIE 110	112.00	6	672.00	0
110X	General - Circuito 3 - Machupicchu realaleza - SERIE 110	200.00	7	1,400.00	0
120N	General promocional - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 120	112.00	1	112.00	0
120X	General - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 120	200.00	2	400.00	0
122X	Menor de edad (3 - 17 años) - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 122	118.00	1	118.00	0
130N	General promocional - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 130	64.00	4	256.00	0
130X	General - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 130	152.00	10	1,520.00	0
131N	Estudiante promocional pregrado - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 131	32.00	1	32.00	0

132N	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 132	32.00	1	32.00	0
160N	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 160	64.00	81	5,184.00	0
160P	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 160	32.00	29	928.00	0
160X	General - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 160	152.00	115	17,480.00	0
161N	Estudiante promocional pregrado - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 161	32.00	1	32.00	0
162N	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 162	32.00	10	320.00	0
162P	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 162	16.00	2	32.00	0
162X	Menor de edad (3 - 17 años) - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 162	70.00	4	280.00	0
170N	General promocional - Circuito 3 - Machupicchu realaleza - SERIE 170	64.00	5	320.00	0
170X	General - Circuito 3 - Machupicchu realaleza - SERIE 170	152.00	25	3,800.00	0
Sub total parcial (Llaqta Machupicchu):			539	52,345.00	0.00
Sub total (Efectivo):			539	52,345.00	0.00

POS

Llaqta Machupicchu

Serie	Descripción	P.U.	Boletos	Sub Total	Comisión
100N	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 100	64.00	22	1,408.00	47.4328
100P	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 100	32.00	1	32.00	0.932
100X	General - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 100	152.00	33	5,016.00	246.8268
101N	Estudiante promocional pregrado - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 101	32.00	1	32.00	0.932
101X	Estudiante pregrado - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 101	77.00	1	77.00	3.789
102N	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 102	32.00	3	96.00	3.4387
102X	Menor de edad (3 - 17 años) - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 102	70.00	1	70.00	3.4445
110N	General promocional - Circuito 3 - Machupicchu realaleza - SERIE 110	112.00	7	784.00	27.3321
110X	General - Circuito 3 - Machupicchu realaleza -	200.00	10	2,000.00	98.4160

SERIE 110		80.00	1	80.00	2.3299
111N	Estudiante promocional pregrado - Circuito 3 - Machupicchu realeza - SERIE 111				
112X	Menor de edad (3 - 17 años) - Circuito 3 - Machupicchu realeza - SERIE 112	118.00	1	118.00	5.8065
120N	General promocional - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 120	112.00	2	224.00	6.5238
120X	General - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 120	200.00	1	200.00	9.8416
130N	General promocional - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 130	64.00	1	64.00	1.8639
130X	General - Circuito 1 - Panorámico - SERIE 130	152.00	7	1.064.00	52.3572
160N	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 160	64.00	8	512.00	18.7674
160P	General promocional - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 160	32.00	2	64.00	1.864
160X	General - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 160	152.00	42	6.384.00	314.1432
162X	Menor de edad (3 - 17 años) - Circuito 2 - Circuito clásico - SERIE 162	70.00	4	280.00	13.7780
170N	General promocional - Circuito 3 - Machupicchu realeza - SERIE 170	64.00	3	192.00	9.4479
170X	General - Circuito 3 - Machupicchu realeza - SERIE 170	152.00	21	3.192.00	157.0716
172N	Menor de edad (3-17 años) promocional - Circuito 3 - Machupicchu realeza - SERIE 172	32.00	1	32.00	1.5747
Sub total parcial (Llaqta Machupicchu):		173	173	21.921.00	1027.91
Sub total (POS):		173	173	21.921.00	1027.91
TOTAL:		712	712	74.266.00	1027.91

$\Sigma = 5 / 22,948.91$

Nombre: 
 DNI: 
 RECAUDADOR

Reporte Total

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0164
FECHA:25AGO25
TERM:F08B0112
HORA:22:12

Table with columns: TARJETA, # TRN, MONTO. Rows include MAST, SBND, VISA, and summary rows for ANULAR, NETO, CREDITO, DEBITO, PUNTOS, BONUS, and QR.

***** VERSION AB.15114 *****



Reporte Total

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0166
FECHA:25AGO25
TERM:F08A7154
HORA:22:13

Table with columns: TARJETA, # TRN, MONTO. Rows include MAST, VISA, and summary rows for ANULAR, NETO, CREDITO, DEBITO, PUNTOS, BONUS, and QR.

***** VERSION AB.15114 *****

ANEXO N° 02

Reporte Total

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0058
FECHA:25AGO25
TERM:F08B0098
HORA:22:11

Table with columns: TARJETA, # TRN, MONTO. Rows include MAST, VISA, and summary rows for ANULAR, NETO, CREDITO, DEBITO, PUNTOS, BONUS, and QR.

***** VERSION AB.15114 *****



Reporte Por Tarjetas

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0164
FECHA:25AGO25
TERM:F08B0112
HORA:22:13

Table with columns: REF, TARJETA, TIPO, MONTO. Lists card transactions for LOTE 0164.

***** VERSION AB.15114 *****



Reporte Por Tarjetas

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0166
FECHA:25AGO25
TERM:F08A7154
HORA:22:14

Table with columns: REF, TARJETA, TIPO, MONTO. Lists card transactions for LOTE 0166.

***** VERSION AB.15114 *****



Reporte Por Tarjetas

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0058
FECHA:25AGO25
TERM:F08B0098
HORA:22:11

Table with columns: REF, TARJETA, TIPO, MONTO. Lists card transactions for LOTE 0058.

***** VERSION AB.15114 *****



ENVIO DE LOTE

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0058
FECHA:25AGO25
TERM:F08B0098
HORA:22:11



ENVIO DE LOTE

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE:0058
FECHA:25AGO25
TERM:F08B0098
HORA:22:11

Reporte Total

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE: 0312 TERM: F0889370
FECHA: 25AGO26 HORA: 22:12

TARJETA	# TRN	MONTO
MAST	0010 S/	2489.77
VISA	0012 S/	2060.98
TOTAL ANULAR 0000 US\$ 0.00		
GRAN TOTAL NETO 0000 US\$ 0.00		
TOTAL ANULAR 0001 S/ 152.00		
TOTAL DEBITO	0001 S/	66.86
TOTAL CREDITO	0021 S/	4506.16
GRAN TOTAL CRED 0021 S/ 4419.02		
TOTAL PUNTOS	0000	0.000
PUNTOS ANULADOS 0000 0.000		
TOTAL PTS BONUS	0000 S/	0.00
PTS BONUS ANULADOS 0000 S/ 0.00		
TOTAL ANULAR QR 0000 S/ 0.00		
TOTAL QR	0001 S/	131.73
GRAN TOTAL QR 0001 S/ 131.73		
GRAN TOTAL NETO 0000 S/ 4650.76		

***** VERSION A8.16114 *****



Reporte Total

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE: 0273 TERM: F0881454
FECHA: 25AGO26 HORA: 22:08

TARJETA	# TRN	MONTO
MAST	0004 S/	766.43
VISA	0011 S/	3613.96
TOTAL ANULAR 0000 US\$ 0.00		
GRAN TOTAL NETO 0000 US\$ 0.00		
TOTAL ANULAR 0000 S/ 0.00		
TOTAL CREDITO	0013 S/	3677.80
TOTAL DEBITO	0001 S/	428.12
GRAN TOTAL CRED 0014 S/ 4006.92		
TOTAL PUNTOS	0000	0.000
PUNTOS ANULADOS 0000 0.000		
TOTAL PTS BONUS	0000 S/	0.00
PTS BONUS ANULADOS 0000 S/ 0.00		
TOTAL ANULAR QR 0000 S/ 0.00		
TOTAL QR	0001 S/	263.46
GRAN TOTAL QR 0001 S/ 263.46		
GRAN TOTAL NETO 0000 S/ 4269.38		

***** VERSION A8.15114 *****



Reporte Por Tarjetas

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE: 0312 TERM: F0889370
FECHA: 25AGO26 HORA: 22:12

REF. TARJETA	TIPO	MONTO
7881 **7321	VISA	66.86
7882 **6692	VISA	152.00
7889 ***6692	VISA	169.48
7892 ***6467	VISA	159.48
7896 ***0459	MAST	236.02
7898 ***0279	MAST	159.48
7901 ***8353	MAST	419.68
7905 ***7323	MAST	318.96
7909 ***1284	VISA	209.84
7912 **3030	MAST	80.79
7916 **0663	VISA	169.48
7918 **2946	VISA	167.87
7921 ***1713	VISA	169.48
7924 **0279	MAST	169.46
7926 **6413	VISA	131.73
7930 ***6884	VISA	318.96
7933 ***9179	MAST	318.96
7938 ***7271	MAST	159.48
7939 ***1626	VISA	209.84
7942 ***9712	MAST	318.96
7947 ***3237	VISA	169.48
7950 ***1077	VISA	159.48
7953 ***7956	MAST	318.96
GRAN TOTAL = US\$ 0.00		
TOTAL CREDITO = S/4353.16		
TOTAL DEBITO = S/66.86		
TOTAL QR = S/131.73		
TOTAL PUNTOS = 0		
TOTAL PTS BONUS = S/0.00		
GRAN TOTAL = S/ 4650.76		

***** VERSION A8.16114 *****



Reporte Por Tarjetas

MINISTERIO DE CULTURA(1048336)
AV PACHACUTEC 103
MACHUPICCHU

LOTE: 0273 TERM: F0881454
FECHA: 25AGO26 HORA: 22:08

REF. TARJETA	TIPO	MONTO
5359 ***7393	MAST	169.48
5361 ***3661	VISA	263.46
5365 ***2626	MAST	318.96
5368 ***9673	VISA	318.96
5372 ***2024	VISA	209.84
5375 ***8066	VISA	159.48
5377 ***5447	MAST	117.61
5380 ***1009	VISA	318.96
5383 ***9461	VISA	318.96
5388 ***2074	VISA	639.29
5389 ***6892	VISA	318.96
5392 ***9399	VISA	318.96
5395 ***8009	MAST	169.48
5398 ***3719	VISA	318.96
5400 ***0663	VISA	428.12
GRAN TOTAL = US\$ 0.00		
TOTAL CREDITO = S/3677.80		
TOTAL DEBITO = S/428.12		
TOTAL QR = S/263.46		
TOTAL PUNTOS = 0		
TOTAL PTS BONUS = S/0.00		
GRAN TOTAL = S/ 4269.38		

***** VERSION A8.16114 *****



ENVIO DE LOTE

ACTA N° 03-2025-VC-MINCUL/OCI

INSPECCIÓN FÍSICA AL CONTROL DE INGRESO DE VISITANTES A LA "LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU EN EL CENTRO CULTURAL DE MACHUPICCHU PUEBLO"

En las instalaciones de la OFICINA DE ATENCIÓN AL VISITANTE y SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PAMAM, ubicado en, distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba y departamento de Cusco, los miembros de la Comisión de Control a cargo de la Visita de Control al proceso de "Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu" en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, integrada por:

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
CPC. Johnny William Rixi Izarra	Supervisor de comisión	22412686
CPC. Sonia Paola Quintanilla Gómez	Jefa de Comisión	45729556

Contando con la participación:

Por parte del Centro Cultural Machu Picchu Pueblo:

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
<u>GEORGINA ESPINOSA HUAYAN</u>	<u>ENCUADRO DE PAMAM</u>	<u>41133062</u>

Por parte de la Dirección Desconcentrada Cusco:

Nombres y Apellidos	Cargo	DNI
<u>TAYDI M. HUAYAN BOLANDE</u>	<u>SUPERVISORA IMPL. DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y VENTA PRESENCIAL DE BOLETOS INGRESO PAMAM</u>	<u>23930449</u>

Siendo las 09:20 horas del día 27 de agosto de 2025, se procedió a la verificación física "in situ" del ingreso de visitantes a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, a fin de determinar si se realiza de conformidad con lo establecido en el "Protocolo para la Atención y Venta Presencial de Boletos de Ingreso a la Llaqta Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo", cuyos resultados se indican a continuación:

- Se verificó el control de ingreso de visitantes, a cargo (al estar) ^{IDENTIDAD} de 3 controladores para lo cual utilizan un lector de código QR y código de barras.
- Se evidenció que visitantes llegan fuera de la hora de ingreso y para su ingreso firman una declaración jurada cuya información se registra en archivo excel, lo cual

/ / - - -

Mesa

SE INFORMÓ A OBJETIVO DE LA ~~REVISIÓN~~ DE

- LOS CONTRALADORES INFORMARON QUE EN ALGUNAS VECES SE CUELGA EL SISTEMA Y QUE EL VPN NO FUNCIONA;
- EL GENERADOR ELÉCTRICO NO FUNCIONA Y QUE SE INFORMÓ AL JEFE DEL PDIQUE, NO ESTÁ OPERATIVO DESDE FEBRERO-2025. EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN INFORMÓ A LA COMISIÓN DE CONTROL QUE LA REPARACIÓN ESTÁ EN EVALUACIÓN.
- EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL "PANKI" INFORMÓ A LA COMISIÓN QUE LOS MINUTOS DE TOLERANCIA QUE TIENEN LOS VISITANTES PARA INGRESAR A LA CIUDADELA NO ES SUFICIENTE, DADO A DEMANDAS EN LEGADA DEL TREN Y LOS BUSES, LO QUE AFECTA A LOS VISITANTES.

final

Comentarios del representante del Centro Cultural Machupicchu Pueblo:

NINGUNO

CS

Comentarios del representante de la Dirección Desconcentrada Cusco:

NINGUNO

(*) SUBUNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, ESTADÍSTICA Y COMUNICACIONES (SUTIEC)

Siendo las 11.20 AM horas del mismo día, se dio por terminada la visita de inspección física antes citada, cuyo resultado formará parte de la documentación de la Visita de Control, emitiéndose tres (3) ejemplares del acta², para lo cual los participantes firman el presente documento en señal de conformidad.

Por parte de la Comisión de Control:



Johnny William Rixi Izarra
Supervisor de comisión



Sonia Paola Quintanilla Gómez
Jefa de Comisión

Por parte del Centro Cultural Machupicchu Pueblo:



Tania M. Huerta Bolarte
Supervisora



Celsina Espantado Huaman
(e) Oficina de Atención

Por parte del representante de la Dirección Desconcentrada Cusco:

.....

.....

² Los tres (3) ejemplares suscritos son para uso exclusivo de la Comisión de Control.



PERÚ

Ministerio de Cultura

DIRECCIÓN EJECUTIVA - DIRECCIÓN
DESCONCENTRADA DE CULTURA
CUSCO

UNIDAD DESCONCENTRADA DEL
PARQUE ARQUEOLÓGICO
NACIONAL DE MACHUPICCHU



PERÚ

Firmado digitalmente por MEDINA
ALPACA Cesar Ernesto FAL
204403480507.pdf
Jefe De Unidad
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.08.2025 11:13:41 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Cusco, 27 de Agosto del 2025

INFORME N° 000852-2025-UDPANM/MC

A : **EDY IVAN BUSTOS HUILLCA**
SUB UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

De : **CESAR ERNESTO MEDINA ALPACA**
UNIDAD DESCONCENTRADA DEL PARQUE ARQUEOLOGICO
NACIONAL DE MACHUPICCHU

Asunto : VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES
TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE GENERADOR
ELECTRICO PROYECTO IOARR META 144 COORDINACIÓN
DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PANM.

Referencia : PROVEIDO N° 007197-2025-SUA/MC (12AGO2025)

Con atento saludo, me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita la verificación de cumplimiento de las especificaciones técnicas producto de la indagación de mercado.

Visto las cotizaciones adjuntas al INFORME N° 000224-2025-ETA/MC (12AGO2025), se ha podido verificar que ninguna de las propuestas cumple con las características que contemplan las especificaciones técnicas requeridas por esta dependencia.

Y, teniendo la necesidad de contar con el equipo "generador eléctrico" para garantizar la continuidad operativa de los sistemas de control de visitantes en la llaqta de Machupicchu, como parte de la implementación del IOARR "2656172: ADQUISICION DE SISTEMA DE CONTROL DE PASAJEROS Y BOLETERIA; EN EL(LA) PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL DE MACHUPICCHU DISTRITO DE MACHUPICCHU, PROVINCIA URUBAMBA, DEPARTAMENTO CUSCO" – componente Equipamiento del Sistema de Control, solicito se continúe con la indagación de mercado con las Especificaciones Técnicas actualizadas que adjunto al presente, así como con el proceso de contratación correspondiente.

Adjunto:

- ANEXO N 02 - EETT - Generador Eléctrico -m144-01 (1Actualiz)

Atentamente,
(Firma y sello)



PERÚ

Ministerio de Cultura

DIRECCIÓN DESCENTRALADA DE
CULTURA DE CUSCO

PARQUE ARQUEOLOGICO
NACIONAL MACHUPICCHU

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas
de Junín y Ayacucho"

INFORME N° 0036-2024-AAA-C-OAVST-PANM/MC

A : **CESAR ERNESTO MEDINA ALPACA**
PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL MACHUPICCHU

De : **ANTONIO TEODORO ANDRADE ALARCON**
PARQUE ARQUEOLOGICO NACIONAL MACHUPICCHU

Asunto : SE REQUIERE MANTENIMIENTO Y REPARACION CON
URGENCIA DE GENERADOR ELECTRICO UBICADO EN EL
INGRESO DE LA LLAQTA DE MACHUPICCHU

De mi consideración, previo cordial saludo me dirijo a Usted para informarle que el generador eléctrico ubicado en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu se encuentra inoperativo, por lo que se necesita de mantenimiento con suma urgencia.

Al momento, este instrumento de trabajo se encuentra inoperativo, solicitando que se pueda contratar un técnico para reparar a la brevedad posible, Manifestarle también que, frente a la temporada de lluvias propias de la región, el fluido eléctrico sufre cortes inesperados, hecho que genera que activemos nuestro plan de contingencia con el generador eléctrico y no se vea afectada las actividades diarias que se realizan para el Control y Registro de ingresos en el Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.



Es todo cuanto se informa para su conocimiento y fines que se sirva determinar, salvo mejor parecer.

Atentamente



ANTONIO ANDRADE ALARCÓN
Servidor de la OAVST del PANM



PERÚ

Ministerio de Cultura

DESPACHO MINISTERIAL

ÓRGANO DE CONTROL
INSTITUCIONALFirmado digitalmente por SEDANO
BARRETO Gabriela FAU
20537630222 soft
Cargo: Jefe
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.09.2025 19:13:13 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

San Borja, 05 de Septiembre del 2025

OFICIO N° 000281-2025-OCI/MC

Señor:

FABRICIO ALFREDO VALENCIA GIBAJA

MINISTRO DEL ESTADO

MINISTERIO DE CULTURA

Presente. -

Asunto : Notificación de Informe de Visita de Control N° 018-2025-OCI/5765-SVC.

Referencia : a) Artículo 8° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias.
b) Directiva N° 013-2022-CG/NORM, "Servicio de Control Simultáneo", aprobada con Resolución de Contraloría N° 218-2022-CG, de 30 de mayo de 2022 y modificatorias.

Me dirijo a usted en el marco de la normativa de la referencia, que regula el Servicio de Control Simultáneo y establece la comunicación al Titular de la entidad o responsable de la dependencia, y de ser el caso a las instancias competentes, respecto de la existencia de situaciones adversas que afectan o podrían afectar la continuidad del proceso, el resultado o el logro de los objetivos del proceso en curso, a fin que se adopten oportunamente las acciones preventivas y correctivas que correspondan.

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada al proceso de **"Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo"**, comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Visita de Control N° 018-2025-OCI/5765-SVC, que se adjunta al presente documento.

En tal sentido, solicitamos comunicar a este Órgano de Control Institucional, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la comunicación del presente Informe, las acciones preventivas o correctivas adoptadas y por adoptar respecto a las situaciones adversas identificadas en el citado Informe, adjuntando la documentación de sustento respectiva.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

GABRIELA SEDANO BARRETO

JEFA DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

MINISTERIO DE CULTURA

GSB/sqg





CARGO DE NOTIFICACIÓN

Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas - eCasilla CGR

DOCUMENTO : OFICIO N° 281-2025-OCI/MC

EMISOR : SONIA PAOLA QUINTANILLA GOMEZ - JEFE DE COMISION - NOTIFICACIÓN DE INFORME DE VISITA DE CONTROL N° 018-2025-OCI/5765-SVC - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

DESTINATARIO : FABRICIO ALFREDO VALENCIA GIBAJA

ENTIDAD SUJETA A CONTROL : MINISTERIO DE CULTURA

Sumilla:

Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada al proceso de "Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Visita de Control N° 018-2025-OCI/5765-SVC, que se adjunta al presente documento.

Se ha realizado la notificación con el depósito de los siguientes documentos en la **CASILLA ELECTRÓNICA N° 20537630222**:

1. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN N° 00000002-2025-CG/5765-02-003-017
2. Informe de Visita de Control 018-2025-VC[F][F]
3. OFICIO-000281-2025-OCI[F]

NOTIFICADOR : SONIA PAOLA QUINTANILLA GOMEZ - MINISTERIO DE CULTURA - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA





CÉDULA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA N° 00000002-2025-CG/5765-02-003-017

DOCUMENTO : OFICIO N° 281-2025-OCI/MC

EMISOR : SONIA PAOLA QUINTANILLA GOMEZ - JEFE DE COMISION -
NOTIFICACIÓN DE INFORME DE VISITA DE CONTROL N° 018-2025-
OCI/5765-SVC - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

DESTINATARIO : FABRICIO ALFREDO VALENCIA GIBAJA

ENTIDAD SUJETA A CONTROL : MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN : CASILLA ELECTRÓNICA N° 20537630222

TIPO DE SERVICIO CONTROL GUBERNAMENTAL O PROCESO ADMINISTRATIVO : SERVICIO DE CONTROL SIMULTÁNEO - INFORME DE VISITA DE CONTROL

N° FOLIOS : 18

Sumilla: Sobre el particular, de la revisión de la información y documentación vinculada al proceso de "Atención y venta presencial de boletos de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo", comunicamos que se han identificado las situaciones adversas contenidas en el Informe de Visita de Control N° 018-2025-OCI/5765-SVC, que se adjunta al presente documento.

Se adjunta lo siguiente:

1. Informe de Visita de Control 018-2025-VC[F][F]
2. OFICIO-000281-2025-OCI[F]

