

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

**INFORME DE AUDITORÍA N° 007-2026-2-5765-AC**

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO  
MINISTERIO DE CULTURA  
SAN BORJA – LIMA – LIMA**

**“PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN  
Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE  
LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS  
CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉLAP”**

**PERÍODO  
3 DE AGOSTO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**

**TOMO I DE III**

**1 DE JULIO DE 2026**

**LIMA – PERÚ**





## INFORME DE AUDITORÍA N° 007-2026-2-5765-AC

**“PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉLAP”**

**PERÍODO: 3 DE AGOSTO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**

### **ÍNDICE**



|                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>I. ANTECEDENTES</b>                                                     | <b>1</b>   |
| 1.1. Origen                                                                | 1          |
| 1.2. Objetivos                                                             | 1          |
| 1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance                    | 2          |
| 1.4. De la entidad o dependencia                                           | 8          |
| 1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento                      | 10         |
| 1.6. Aspectos relevantes                                                   | 11         |
| <b>II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>                                 | <b>18</b>  |
| <b>III. OBSERVACIÓN</b>                                                    | <b>104</b> |
| <b>IV. ARGUMENTO JURÍDICO</b>                                              | <b>145</b> |
| <b>V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS</b> | <b>145</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b>                                                    | <b>145</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES</b>                                                | <b>150</b> |
| <b>VIII. APÉNDICES</b>                                                     | <b>154</b> |

**INFORME DE AUDITORÍA N° 007-2026-2-5765-AC**

**“PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉLAP”**

**PERIODO: 3 DE AGOSTO DE 2024 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025**

**I. ANTECEDENTES**

**1.1. Origen**

La Auditoría de Cumplimiento al Ministerio de Cultura, corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2026 del Órgano de Control Institucional del Ministerio de Cultura, registrada en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 2-5765-2026-001, habiéndose comunicado el inicio mediante Oficio n.° 000032-2026-OCI/MC de 2 de febrero de 2026, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM “Directiva de Auditoría de Cumplimiento” y el Manual de Auditoría de Cumplimiento, aprobados mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG, de 7 de enero de 2022 y modificatorias.

**1.2. Objetivos**

**Objetivo General:**

Determinar si el proceso de gestión de tecnologías de información de la Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales de Machupicchu y Kuélap, en lo relativo a su operación, mantenimiento, soporte y seguridad de la información, se ha ejecutado de acuerdo con la normativa legal vigente y las disposiciones internas aplicables, garantizando la disponibilidad, continuidad y confiabilidad del sistema para la recaudación y el control de aforos.

**Objetivos Específicos:**

1. Establecer si las actividades de operación y mantenimiento de la Plataforma de Visitas a Centros Culturales en Machupicchu y Kuélap se ejecutaron de acuerdo con la normativa aplicable y las disposiciones internas aplicables, garantizando la disponibilidad del sistema para la recaudación y control de aforos.
2. Determinar si el soporte de la Plataforma de Visitas a Centros Culturales en Machupicchu y Kuélap se realizó conforme a la normativa aplicable y a las disposiciones internas, garantizando la continuidad operativa del sistema para la recaudación y control de aforos.
3. Establecer si los controles de seguridad de la información implementados en la Plataforma de Visitas a Centros Culturales en Machupicchu y Kuélap se aplicaron conforme a la normativa vigente y a las disposiciones internas, garantizando la confiabilidad de la información generada por el sistema para la recaudación y control de aforos.



### 1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance

#### Materia de Control:

La materia de control de la presente auditoría de cumplimiento comprende de manera articulada, el **proceso misional de Gestión del Patrimonio Cultural Inmueble** y el **proceso de soporte de la Gestión de Tecnologías de la Información**, ambos vinculados a la Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a los Centros Culturales, administrada por el Ministerio de Cultura.

El proceso misional de Gestión del Patrimonio Cultural Inmueble está orientado a la administración, conservación, protección, uso social y puesta en valor de los bienes inmuebles arqueológicos que conforman el patrimonio cultural de la Nación. En el marco del uso social de dichos bienes, este proceso comprende las actividades relacionadas con la gestión de accesos de visitantes, el registro y supervisión de la afluencia, el control de aforos, así como la comercialización de boletos y la recaudación de ingresos generados por las visitas a los centros culturales y bienes inmuebles arqueológicos habilitados.

La adecuada ejecución del proceso misional se encuentra vinculada al funcionamiento de la plataforma tecnológica, en tanto esta permite centralizar y automatizar la gestión de visitas, contribuyendo a un control ordenado de la afluencia de público y al registro de la información necesaria para la administración de los bienes culturales.

Por su parte, el **proceso de soporte de la Gestión de Tecnologías de la Información** comprende la operación, mantenimiento y soporte técnico de la plataforma, así como las acciones orientadas a garantizar la continuidad operativa y la seguridad de la información.

Este proceso asegura la disponibilidad, confiabilidad e integridad del sistema que sustenta la gestión de accesos y visitas a los bienes culturales, constituyéndose en un componente clave para el desarrollo del uso social y la puesta en valor del patrimonio cultural inmueble, conforme a las competencias del Ministerio de Cultura.

#### Mapa de Procesos del Ministerio de Cultura

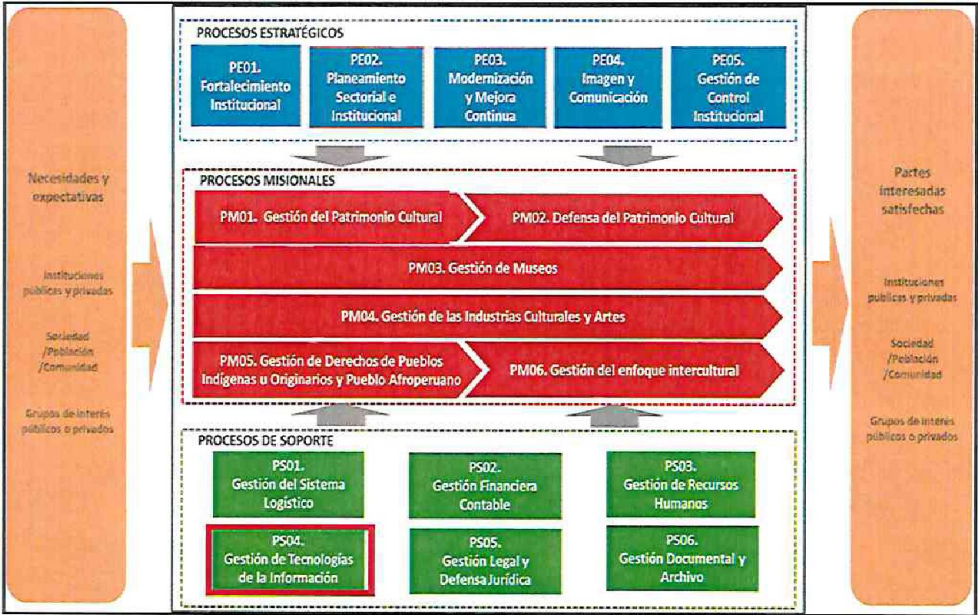
Mediante Resolución de Secretaría General n.° 000114-2020-SG/MC de 7 de setiembre de 2020, el Ministerio de Cultura aprobó su Mapa de Procesos, con el objetivo de identificar los procesos de nivel cero, en soporte a la implementación de la gestión por procesos y al fortalecimiento institucional, contribuyendo al logro de resultados y a la generación de valor público en los servicios que brinda la Entidad, en beneficio de la ciudadanía<sup>1</sup>.

El Mapa de Procesos constituye un instrumento de gestión que permite comprender la organización e interacción de los procesos del Ministerio de Cultura para la provisión eficiente y eficaz de productos y servicios a la ciudadanía, en condiciones y plazos que optimicen los resultados de la gestión institucional. Su alcance comprende los procesos estratégicos, misionales y de soporte de nivel cero, ejecutados por todos los órganos, unidades orgánicas y demás dependencias del Ministerio de Cultura, cuyo detalle se presenta a continuación.

<sup>1</sup> Numeral II del Mapa de Procesos del Ministerio de Cultura aprobado con Resolución de Secretaría General n.° 000114-2020-SG/MC de 7 de setiembre de 2020.



**Gráfico n° 1**  
**Mapa de procesos del Ministerio de Cultura**



Fuente: Resolución de Secretaría General n.º 000114-2020-SG/MC de 7 de setiembre de 2020.

El proceso vinculado a la materia de control se representa en el Gráfico n.º 1, correspondiente al proceso misional de nivel 0, **PM01. Gestión del Patrimonio Cultural**.

Este proceso se define como el “proceso de identificación, registro, conservación y puesta en valor del patrimonio cultural material e inmaterial declarado de interés social y de necesidad pública, legado por los antepasados a lo largo de la historia, con el objetivo de preservar la cultura milenaria del país y transmitirla de generación en generación, contribuyendo al fortalecimiento de la identidad nacional”.

A continuación, se incluye el inventario de los procesos de nivel cero (0) y los procesos de nivel uno (1) asociados al proceso misional PM01. Gestión del Patrimonio Cultural, detallando sus componentes y actividades específicas.

**Gráfico n.º 2**  
**Mapa de procesos misionales PM01. Gestión del Patrimonio Cultural**

| Código del proceso Nivel 0 | Proceso de Nivel 0              | Código del proceso Nivel 1 | Proceso de Nivel 1                                            |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESOS MISIONALES</b> |                                 |                            |                                                               |
| PM01                       | Gestión del Patrimonio Cultural | PM01.1                     | Gestión de Patrimonio Cultural inmueble                       |
|                            |                                 | PM01.2                     | Gestión de Paisajes Culturales y de Territorio                |
|                            |                                 | PM01.3                     | Gestión del Patrimonio Cultural mueble                        |
|                            |                                 | PM01.4                     | Patrimonio Mundial                                            |
|                            |                                 | PM01.5                     | Gestión de las expresiones del Patrimonio Cultural inmaterial |

Fuente: Resolución de Secretaría General n.º 000114-2020-SG/MC de 7 de setiembre de 2020.



El proceso misional de nivel 1, **PM01.1. Gestión de Patrimonio Cultural Inmueble**, tiene como objetivo “Garantizar la integridad, conservación, protección, puesta en valor, uso social y difusión del Patrimonio Cultural Inmueble” y el proceso misional de nivel 1, **PM01.4. Patrimonio Mundial**, tiene como objetivo “Garantizar la investigación, conservación, protección, promoción y gestión sostenible de los sitios del Patrimonio Mundial, así como promover la inscripción de nuevos sitios patrimoniales de valor universal excepcional, de acuerdo con los principios y directrices establecidos por la Convención del Patrimonio Mundial de la UNESCO”.

Con relación al proceso de soporte<sup>2</sup> de nivel cero (0) **PS04: Gestión de Tecnologías de la Información**. En el cuadro siguiente se presenta el inventario de los procesos de nivel cero (0) y de nivel uno (1) que conforman el proceso de soporte PS04, de acuerdo con el Mapa de Procesos del Ministerio de Cultura, según el detalle que se expone a continuación:

**Cuadro n.º 1**  
**Mapa de procesos de soporte PS04 del Ministerio de Cultura**

| Código del proceso Nivel 0 | Proceso de Nivel 0                    | Código del proceso Nivel 1 | Proceso de Nivel 1                                             |
|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| PS04                       | Gestión de tecnologías de información | PS04.1                     | Planificación de tecnologías de información                    |
|                            |                                       | PS04.2                     | Gestión de proyectos y mantenimiento de plataforma informática |
|                            |                                       | PS04.3                     | Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos            |
|                            |                                       | PS04.4                     | Soporte y servicios de tecnologías de Información              |
|                            |                                       | PS04.5                     | Gestión de la seguridad de la información y/o informática      |
|                            |                                       | PS04.6                     | Procesamiento de la información estadística y geográfica.      |

Fuente: Resolución de Secretaría General n.º 000114-2020-SG/MC de 7 de setiembre de 2020.  
 Elaborado por: Comisión Auditora.

El proceso de soporte de nivel cero **PS04: Gestión de Tecnologías de la Información** tiene como objetivo “Brindar soluciones y servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones, mediante la ejecución de actividades y proyectos estratégicos e innovadores, destinados a fortalecer la capacidad institucional del Ministerio de Cultura y a mejorar la prestación de los servicios que se brindan en beneficio de la ciudadanía”.

En concordancia con dicho objetivo, mediante Resolución de Secretaría General n.º 000147-2020-SG/MC de 30 de noviembre de 2020, se aprobó la actualización del Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGETIC). Este documento constituye un instrumento de gestión y orientación que establece lineamientos, responsabilidades y procedimientos estandarizados para las dependencias que conforman la OGETIC, con la finalidad de garantizar una gestión ordenada, homogénea y eficiente de los procesos a su cargo.

Conforme a lo señalado en los numerales I y II del referido Manual, dicho instrumento se orienta a normar y estandarizar, entre otros aspectos, los procedimientos vinculados a la planificación, gestión y ejecución de proyectos de tecnologías de la información, así como al desarrollo, mantenimiento y soporte de los sistemas de información institucionales,

<sup>2</sup> Cabe precisar que los procesos de soporte tienen por finalidad brindar apoyo a los procesos misionales y estratégicos, proporcionando los recursos y capacidades necesarias para que las actividades del Ministerio de Cultura se desarrollen de manera continua, eficiente y conforme a los objetivos institucionales.



contribuyendo de este modo a la continuidad operativa, seguridad de la información y adecuado soporte tecnológico de los servicios que presta el Ministerio de Cultura.

Con relación al proceso de soporte de nivel 1, **PS04.3: Operación y mantenimiento de sistemas informáticos**, este comprende las actividades orientadas a asegurar el funcionamiento continuo, estable y oportuno de los sistemas informáticos institucionales que respaldan la gestión administrativa y la prestación de los servicios del Ministerio de Cultura. Incluye la operación diaria de los sistemas, el monitoreo de su desempeño, la atención de incidencias, así como la ejecución de acciones de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo.

El proceso de soporte de nivel 1, **PS04.4: Soporte y servicios de Tecnologías de la Información** comprende la provisión de servicios de soporte técnico a los usuarios internos del Ministerio de Cultura, con la finalidad de asegurar el uso adecuado y eficiente de los recursos tecnológicos institucionales. Incluye la atención de requerimientos y consultas, la solución de problemas técnicos, la instalación y configuración de equipos y aplicaciones, así como la asistencia a los usuarios para el correcto uso de los sistemas de información.

Este proceso permite asegurar la operatividad de los sistemas que sustentan la *Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a los Centros Culturales de Machu Picchu y Kuélap*, facilitando la atención oportuna de incidencias que puedan afectar la experiencia del usuario, la continuidad del servicio y la calidad de la información registrada, en apoyo a los procesos misionales y estratégicos del Ministerio.

Y, el proceso de soporte de nivel 1, **PS04.5: Gestión de la seguridad de la información y/o informática**, se orienta a proteger la información y los activos tecnológicos del Ministerio de Cultura frente a riesgos que puedan afectar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Comprende la definición y aplicación de políticas, controles y medidas de seguridad de la información, así como la gestión de accesos, la prevención de incidentes de seguridad y la atención de eventos que comprometan los sistemas informáticos.

La presente auditoría de cumplimiento comprende los procesos misionales **PM01.1: Gestión de Patrimonio Cultural Inmueble** y **PM01.4: Patrimonio Mundial**, relacionados con la conservación, protección, investigación y puesta en valor del patrimonio cultural y de los sitios patrimoniales de relevancia nacional y mundial. Dichos procesos se analizarán en vinculación con los procesos de soporte de nivel 1: **PS04.3: Operación y mantenimiento de sistemas informáticos**, **PS04.4: Soporte y servicios de Tecnologías de la Información** y **PS04.5: Gestión de la seguridad de la información y/o informática**, los cuales sustentan la operación de los sistemas institucionales.

El alcance de la auditoría incluye la revisión de la articulación entre los procesos misionales y de soporte, en particular respecto a la operación de la Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a los Centros Culturales de Machupicchu y Kuélap, que permite la recaudación por la venta de boletos, el control de aforos, el registro de visitantes y la generación de información para la toma de decisiones. Asimismo, se considerarán los aspectos vinculados a la seguridad de la información, relacionados con la protección de los datos de los visitantes, la confiabilidad de los registros de aforo y transacciones, y la prevención de accesos no autorizados o pérdidas de información, en el marco de la continuidad del servicio y la gestión institucional.



### Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales

La Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales es un sistema de información de alcance nacional que permite gestionar de manera ordenada, transparente y sostenible el acceso de visitantes a los centros culturales y sitios arqueológicos administrados por el Estado. Fue desarrollada en el año 2024 por el Ministerio de Cultura, en coordinación con la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, como parte de las iniciativas de modernización del Estado y de implementación de las políticas de gobierno digital.

La plataforma administra de forma integral el proceso de visitas, comprendiendo la comercialización de boletos, el control de accesos, el registro de visitantes, la gestión de aforos y la recaudación de ingresos. Estas funcionalidades permitirían asegurar el cumplimiento de los límites establecidos para la preservación de los bienes culturales y facilitan una adecuada gestión del flujo de visitantes, contribuyendo a la transparencia en la administración pública y a la optimización de la atención al usuario.

El sistema permite la adquisición de entradas de manera virtual durante las veinticuatro (24) horas del día y contempla la incorporación progresiva de otros museos y recintos culturales a nivel nacional. Esta modalidad ha permitido optimizar la atención al público, reducir intermediaciones en la venta de boletos y fortalecer los mecanismos de control institucional, asegurando la trazabilidad de la recaudación y el cumplimiento de los aforos establecidos.

A la fecha, los centros culturales incorporados a la plataforma son los siguientes: la **Ciudadela Inca de Machupicchu**, la **Red de Caminos Inka** y el **Complejo Arqueológico de Kuélap**, todos incorporados en el año 2024. Estos bienes culturales presentan un alto valor histórico y arqueológico, así como una significativa afluencia de visitantes nacionales y extranjeros, lo que hace necesaria una gestión controlada de los accesos.

La auditoría de cumplimiento comprende la revisión de la operación de la Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a los Centros Culturales de Machupicchu y Kuélap, así como la recaudación por la venta de boletos, el control de aforos, el registro de visitantes y la generación de información para la toma de decisiones. A continuación, se muestra los centros culturales que comprende la plataforma:

IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA



Imagen n.º 1  
Plataforma TuBoleto.Cultura.pe



Fuente: <https://tuboleto.cultura.pe/inicio>

Asimismo, se considerarán los aspectos vinculados a la seguridad de la información, relacionados con la protección de los datos de los visitantes, la confiabilidad de los registros de aforo y transacciones, y la prevención de accesos no autorizados o pérdidas de información, en el marco de la continuidad del servicio y la gestión institucional.

### Materia Comprometida

La materia comprometida corresponde a determinar si el proceso de gestión de tecnologías de información de la Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales de Machupicchu y Kuélap, en lo relativo a su operación, mantenimiento, soporte y seguridad de la información, se ha ejecutado de acuerdo con la normativa legal vigente y las disposiciones internas aplicables.

### Alcance

La auditoría de cumplimiento comprende la revisión y análisis de la documentación vinculada al Proceso de gestión de tecnologías de la información como soporte de la recaudación y control de aforos mediante la operación de la Plataforma de Visitas a los Centros Culturales de Machu Picchu y Kuélap, correspondiente al período comprendido entre el 3 de agosto de 2024 y el 31 de diciembre de 2025, sin perjuicio de que, de ser necesario para el logro de los objetivos de la auditoría, se revisen operaciones, hechos y registros anteriores o posteriores a dicho período.

El ámbito geográfico de la auditoría abarcó el departamento de Cusco, incluyendo el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, ubicado en la Av. Pachacútec s/n, distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba y el Parque Arqueológico Nacional Machupicchu, ubicado en el distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba. Asimismo, comprendió a las unidades orgánicas de la sede central del Ministerio de Cultura, ubicada en la Av. Javier Prado Este n.º 2465, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima.



#### 1.4. De la entidad o dependencia

Mediante la Ley n.º 29565 del 21 de julio de 2010, se crea el Ministerio de Cultura como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público, estableciendo las áreas programáticas de acción sobre las cuales ejerce sus competencias y atribuciones, en concordancia con los objetivos y metas del Estado.

El Ministerio de Cultura constituye un pliego presupuestal del Estado y se desempeña como organismo rector en materia de cultura, ejerciendo competencia exclusiva y excluyente respecto de otros niveles de gobierno en todo el territorio nacional.

Las unidades orgánicas comprendidas en la auditoría son la Oficina de Desarrollo Tecnológico (ODT), dependiente de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGETIC), la Oficina General de Tesorería del Ministerio de Cultura, la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco (DDC Cusco), que incluye el Equipo de Trabajo de Recaudación, la Unidad de Tesorería de la DDC Cusco, Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (UDPANM) y la Dirección Desconcentrada de Cultura de Amazonas (DDC Amazonas).

#### Direcciones Desconcentradas de Cultura (DDC's)<sup>3</sup>

El artículo 96° del ROF<sup>4</sup> del Ministerio de Cultura, establece que las Direcciones Desconcentradas de Cultura son órganos desconcentrados del Ministerio de Cultura dentro de su ámbito territorial, encargados de actuar en representación y por delegación de dicho Ministerio. En ese marco, les corresponde ejercer, de manera desconcentrada, las funciones ejecutivas del Ministerio vinculadas a las materias de patrimonio cultural, industrias culturales, artes, museos e interculturalidad, implementando las políticas, lineamientos técnicos y directivas establecidos por la Alta Dirección y los órganos de línea, en concordancia con la política de Estado y con los planes sectoriales y regionales en materia de cultura.

Asimismo, el artículo 97° del ROF precisa que, entre las competencias asignadas a las Direcciones Desconcentradas de Cultura, se encuentran, entre otras, las siguientes: *"Implementar las políticas relacionadas al registro, inventario, investigación, conservación, puesta en valor, puesta en uso social, gestión y administración del patrimonio arqueológico (...)"* (numeral 97.1); *"Proponer y supervisar la aplicación de normas en las materias de su competencia (...)"* (numeral 97.3); y *"Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades de administración interna que le correspondan, en el marco de los lineamientos, directrices y procedimientos que definan los órganos de administración interna de la sede central"* (numeral 97.16).

En consecuencia, las Direcciones Desconcentradas de Cultura constituyen un componente esencial para la gestión descentralizada de la política cultural del Estado, al asegurar la aplicación efectiva de las normas, lineamientos y decisiones sectoriales en el ámbito territorial correspondiente. Su actuación, en representación y por delegación del Ministerio de Cultura, permite articular la protección y puesta en valor del patrimonio cultural con una adecuada administración interna, garantizando coherencia institucional, eficiencia en la

<sup>3</sup> Artículo 96° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.

<sup>4</sup> Aprobado con el Decreto Supremo n.º 005-2013-MC de 19 de junio de 2013.



gestión pública y concordancia con los objetivos estratégicos nacionales, sectoriales y regionales en materia de cultura.

### Vinculación institucional entre las Direcciones Desconcentradas de Cultura y la gestión de los centros culturales

#### Santuario Histórico de Machupicchu

El Santuario Histórico<sup>5</sup> de Machupicchu, ubicado en la provincia de Urubamba, departamento de Cusco, fue declarado como Patrimonio Cultural de la Nación, mediante Decreto Supremo 001-81-AA de 8 de enero de 1981, con una superficie de 32 592 Has.; y posteriormente, en consideración al valor cultural y natural fue inscrito en la Lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO como un bien mixto en 1983<sup>6</sup>.

El Santuario Histórico de Machupicchu está bajo la competencia de la Dirección Desconcentrada de Cultura (DDC) Cusco, que ejerce la función de autoridad cultural responsable de su protección y gestión patrimonial, en coordinación con otras entidades del Estado debido a su condición de Patrimonio Mundial.

En ese marco, la DDC Cusco tiene un rol clave en la definición de los lineamientos técnicos y culturales para el acceso de visitantes, tales como el aforo diario, las rutas de visita, los horarios y las modalidades de ingreso. Estos lineamientos constituyen insumos fundamentales para el funcionamiento de la plataforma oficial de venta de boletos, la cual centraliza la comercialización de entradas y permite un control ordenado, transparente y sostenible del flujo turístico.

La plataforma de venta de boletos se encuentra directamente vinculada a la gestión del Santuario Histórico de Machupicchu, incluyendo la Ciudadela de Machupicchu y la Red de Caminos Inka.

#### Complejo Arqueológico Monumental de Kuélap

El Complejo Arqueológico Monumental de Kuélap (CAMK), constituye un área cultural y natural que alberga un importante conjunto de evidencias arqueológicas. Dichos vestigios, en interacción con los aspectos geomorfológicos, biológicos y fisiográficos del lugar, motivaron su declaración como Patrimonio Cultural de la Nación en 1990, así como su inclusión en la Lista Indicativa del Patrimonio Mundial de la UNESCO en 2011, inscripción que fue modificada en 2019.

El Complejo Arqueológico Monumental de Kuélap se encuentra bajo la administración y competencia de la Dirección Desconcentrada de Cultura (DDC) Amazonas, órgano del Ministerio de Cultura. La DDC Amazonas es responsable de la gestión integral del monumento, lo que incluye la conservación, investigación, protección, puesta en valor y control del acceso de visitantes.

En ese marco, la DDC Amazonas coordina los procedimientos administrativos y técnicos relacionados con la visita turística, tales como la determinación de aforos, horarios, circuitos

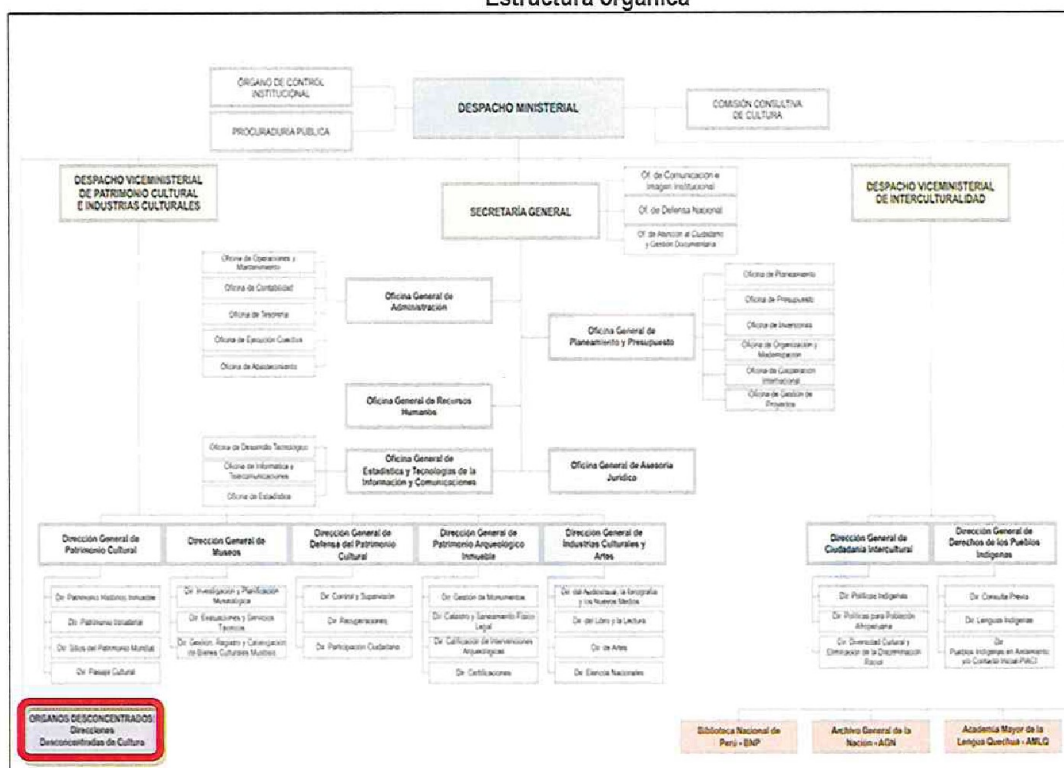
<sup>5</sup> Santuario Histórico, es el espacio que contine valores naturales relevantes y constituyen el entorno de muestras del patrimonio monumental y arqueológico del país, o son lugares donde se desarrollaron hechos sobresalientes de la historia nacional.  
<https://www.gob.pe/institucion/sernamp/colecciones/2931-santuarios-historicos>

<sup>6</sup> En la 7ª sesión del comité de Patrimonio Mundial de la UNESCO de 1983 de 9 de diciembre de 1983.

autorizados y condiciones de ingreso. Asimismo, articula con el nivel central del Ministerio de Cultura y con otras entidades vinculadas al turismo para la implementación y uso de la plataforma oficial de venta de boletos, garantizando que la comercialización de entradas se ajuste a las disposiciones de conservación y seguridad del sitio.

El Ministerio de Cultura cuenta con una estructura orgánica aprobada mediante Decreto Supremo n.° 005-2013-MC de 19 de junio de 2013, la cual se presenta en el siguiente gráfico:

**Gráfico n.° 3**  
**Estructura orgánica**



Fuente: Decreto Supremo n.° 005-2013-MC de 19 de junio de 2013.

### 1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría n.° 295-2021-CG de 23 de diciembre de 2021 y modificatorias, la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento", ambos aprobados mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG, publicada el 7 de enero de 2022 y modificatorias, así como la Directiva n.° 007-2025-CG/DOC "Notificaciones Electrónicas en el Sistema Nacional de Control", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 479-2025-CG de 27 de octubre de 2025, publicada el 29 de octubre de 2025, que regula la notificación electrónica; se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

Es de indicar que en el caso del señor Régulo Gilberto Franco Jórdan no fue posible efectuar la notificación electrónica y se ha realizado la comunicación personal a través de medios físicos, en el **Apéndice n.° 43**, se adjuntan la razón fundamentada y conformidad respectiva.



## 1.6. Aspectos relevantes

Durante el desarrollo de la auditoría de cumplimiento, la Comisión Auditora ha identificado los aspectos relevantes de auditoría siguiente:

### 1.6.1 AUSENCIA DE CONTROL HA PERMITIDO EL INGRESO GRATUITO DE VISITANTES A LA LLAQTA DE MACHUPICCHU LOS DÍAS DOMINGOS, AUN CUANDO ESTOS NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS PARA ACCEDER A DICHO BENEFICIO, POR NO SER NATURALES NI RESIDENTES DE LA REGIÓN CUSCO.

De la revisión efectuada a la documentación alcanzada por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, así como de la información remitida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, se advierte que visitantes que no son nacidos ni residentes cusqueños han ingresado gratuitamente los domingos a la Llaqta de Machupicchu.

Lo expuesto se detalla a continuación:

- a) Visitantes que se registraron en el “registro de visitantes cusqueños” y que ingresaron los domingos, sin tener la condición de nacidos o residentes cusqueños.

Mediante Oficio n.° 084-2026-OCI-MC/AC.1 de 6 de mayo de 2026, se solicitó al jefe de la UDPANM remitir copias fedateadas del “registro de visitantes cusqueños” que ingresaron los días domingos, correspondientes al periodo 3 de agosto de 2024 a diciembre de 2025. En atención a ello mediante Oficio n.° 001420-2026-DE-DDC-CUS/MC de 19 de mayo de 2026<sup>7</sup> la DDC Cusco remitió copias fedateadas del libro denominado “registro de visitantes cusqueños correspondientes al periodo 3 de agosto de 2024 a 31 de diciembre de 2025”, para lo cual adjuntaron cinco (5) libros con el detalle siguiente:

- Libro 1 del folio 1 al 150
- Libro 2 del folio 151 al 300
- Libro 3 del folio 301 al 450
- Libro 4 del folio 451 al 600
- Libro 5 del folio 601 al 782

Mediante Oficio n.° 001060-2026-SGERN/RENIEC de 9 de junio de 2026, RENIEC remitió la información solicitada en atención a nuestro requerimiento<sup>8</sup>, en el cual se remitió la relación de las personas que habían ingresado los domingos de manera gratuita a la Llaqta de Machupicchu sin contar con su boleto a costo cero, solamente registrándose en el libro “registro de visitantes cusqueños”, a cargo de la UDPANM.

De la verificación selectiva efectuada se advierte que, durante el periodo comprendido entre 6 octubre de 2024 a diciembre 2025 ingresaron veintitrés (23) visitantes que no

<sup>7</sup> Recibido el 22 de mayo de 2026.

<sup>8</sup> Memorando n.° 000060-2026-CG/OC5765 de 25 de mayo de 2026.

tienen la condición de nacidos o residentes cusqueños tal cual se muestra en el cuadro adjunto:

Cuadro n.º 2

Personas que ingresaron a costo cero sin tener la condición de nacidos o residentes cusqueños

| Nº | Nombres y Apellidos              | DNI | Fecha de ingreso a Llaqta de Machupicchu | Lugar de Nacimiento (Departamento) | Domicilio (Departamento) |
|----|----------------------------------|-----|------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 1  | Mario Fabrizio Arisapana Salgado |     | 13/10/2024                               | Lima                               | Lima                     |
| 2  | Jetli Choque Rodriguez           |     | 20/10/2024                               | Apurímac                           | Apurímac                 |
| 3  | Alessandra Nickole Estrada Pérez |     | 27/10/2024                               | Lima                               | Lima                     |
| 4  | Roly Cristian Linguani Huilca    |     | 27/10/2024                               | Arequipa                           | Arequipa                 |
| 5  | Mirian Fernanda Silva Vergara    |     | 03/11/2024                               | Madre de Dios                      | Madre de Dios            |
| 6  | Ganira Diandra Osorio Asencios   |     | 03/11/2024                               | Lima                               | Lima                     |
| 7  | Avril Sofia Villanueva Ramirez   |     | 03/11/2024                               | Ayacucho                           | Ayacucho                 |
| 8  | Mariza Puccara Maldonado         |     | 10/11/2024                               | Madre de Dios                      | Madre de Dios            |
| 9  | Lisbeth Berrio Gamarra           |     | 10/11/2024                               | Madre de Dios                      | Madre de Dios            |
| 10 | Adrián Aron Zamudio Padilla      |     | 10/11/2024                               | Lima                               | Callao                   |
| 11 | Nathaly Choquepuma Vargas        |     | 17/11/2024                               | Apurímac                           | Apurímac                 |
| 12 | Karla Suzett Chambi Gallegos     |     | 11/05/2025                               | Arequipa                           | Arequipa                 |
| 13 | Carolina Gallegos Bejar          |     | 11/05/2025                               | Puno                               | Arequipa                 |
| 14 | Francisca Quispe Panique         |     | 11/05/2025                               | Apurímac                           | Apurímac                 |
| 15 | Kory Adriela Bautista Hurtado    |     | 11/05/2025                               | Apurímac                           | Apurímac                 |
| 16 | Eder Nimrod Palza Estrada        |     | 25/05/2025                               | Madre de Dios                      | Tacna                    |
| 17 | Abigail Cielo De la Vega Blancas |     | 25/05/2025                               | Lima                               | Lima                     |
| 18 | Zoe Juliette de la Matta Mendoza |     | 17/08/2025                               | Lima                               | Lima                     |
| 19 | Maria Virginia Curi Garcia       |     | 17/08/2025                               | Ayacucho                           | Ayacucho                 |
| 20 | Juan Carlos Ccanto               |     | 26/10/2025                               | Ica                                | Ica                      |
| 21 | Benjamín Eli Seguil Bravo        |     | 02/11/2025                               | Junin                              | Apurímac                 |
| 22 | Luis Alberto Sanchez Martinez    |     | 09/11/2025                               | Madre de Dios                      | Madre de Dios            |
| 23 | Maria Belen Roca Tapia           |     | 30/11/2025                               | Apurímac                           | Apurímac                 |

Fuente: Oficio n.º 001420-2026-DE-DDC-CUS/MC de 19 de mayo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente, se advierte que de la muestra selectiva efectuada al libro "registro de visitantes cusqueños" con la información proporcionada por RENIEC, veintitrés (23) visitantes ingresaron gratuitamente los domingos a la Llaqta de Machupicchu sin tener la condición de nacidos o residentes cusqueños.

- b) Visitantes que mediante la plataforma Tuboleta.cultura.pe obtuvieron su boleto costo cero y que ingresaron los domingos, sin tener la condición de nacidos o residentes cusqueños.

Mediante Acta de Inspección n.º 01-2026-AC/5765-001-EVHC suscrita el 2 de junio de 2026 la OGETIC remitió a la Comisión Auditora información sobre las visitas efectivas a la Llaqta de Machupicchu registradas en la plataforma.

Mediante Memorando n.º 000025-2026-CG/OC0646 de 16 de junio de 2026, la jefa de OCI del RENIEC remitió el Memorando n.º 002337-2026/OTI/RENIEC de 15 de



junio de 2026, Hoja de Elevación n.° 002729-2026/OTI/UIST/RENIEC y el Informe n.° 000644-2026/LD/OTI/UIST/RENIEC.

De la verificación selectiva efectuada se advierte que, durante el periodo comprendido entre 3 de agosto de 2024 a diciembre 2025 ingresaron once (11) visitantes que no tienen la condición de nacidos o residentes cusqueños tal cual se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 3

Personas que ingresaron a costo cero sin tener la condición de nacidos o residentes cusqueños y su registro fue mediante la plataforma

| N° | Nombres y Apellidos            | DNI | Fecha de ingreso a Llaqta de Machupicchu | Código de Reserva | Lugar de Nacimiento (Departamento) | Domicilio (Departamento) |
|----|--------------------------------|-----|------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|--------------------------|
| 1  | Jose Freznel Fuentes Rivera    |     | 16/02/2025                               | 1602254DD016E2    | Lima                               | Lima                     |
| 2  | Jorge Samuel Manrique Puclla   |     | 08/09/2024                               | 080924BUAF        | Lima                               | Lima                     |
| 3  | Juan Enrique Torcagua Casani   |     | 27/10/2024                               | 2710241QTU3       | Moquegua                           | Moquegua                 |
| 4  | Jorge Fernando García Camero   |     | 06/10/2024                               | 06102418TRN       | Moquegua                           | Moquegua                 |
| 5  | Eloy Anselmo Zurita Francia    |     | 29/09/2024                               | 290924QI9F        | Junin                              | Lima                     |
| 6  | Katherine Angela Hualpa Chaca  |     | 29/09/2024                               | 2909247v8R        | Madre de Dios                      | Europa                   |
| 7  | Samuel Oliver Sanchez Areche   |     | 01/12/2024                               | 011224HNIJ        | Huancavelica                       | Lima                     |
| 8  | Gimena Navarro Arbieto         |     | 18/05/2025                               | 1805252C25B54     | Apurímac                           | Apurímac                 |
| 9  | Jimmy Edgar Olaya Espinoza     |     | 05/01/2025                               | 0501251MLA7       | Callao                             | Piura                    |
| 10 | Alonso Andrés Salamanca Aquino |     | 12/01/2025                               | 12012512FE45A     | Tacna                              | Tacna                    |
| 11 | Raquel Denis Evaristo Rumi     |     | 02/03/2025                               | 0203252C1F6978    | Huánuco                            | Lima                     |

Fuente: Memorando n.° 000025-2026-CG/OC0646 de 16 de junio de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente, se advierte que de la muestra selectiva efectuada a la base de datos remitida por OGETIC con la información proporcionada por el RENIEC, once (11) visitantes ingresaron gratuitamente el domingo a la Llaqta de Machupicchu sin tener la condición de nacidos o residentes cusqueños.

Es de indicar que, de acuerdo a lo señalado en el "Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu" todo ingreso a la Llaqta es con boleto (virtual y/o impreso), lo cual también lo señala el documento denominado "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" – Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu firmada el 29 de agosto de 2024 por el director de la DDC Cusco y el 28 de agosto de 2024 por el señor Régulo Gilberto Franco Jordán, jefe de la UDPANM y el señor Antonio Teodoro Andrade Alarcon personal de la UDPANM respectivamente, en el cual se señala lo siguiente:

| REGLA DE NEGOCIO                                                                                                                                                                                                | ANTECEDENTE                   | SUSTENTO                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...)                                                                                                                                                                                                           | (...)                         | (...)                                                                                                                             |
| 14. Se permitirá el ingreso a los cusqueños, emitiéndoles su boleto (virtual y/o impreso) a costo cero los días domingos en cualquier horario y para todos los circuitos, previa presentación de su DNI físico. | Se tomó del sistema anterior. | Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, RM N° 070-2017-MC |

Tal como se advierte, la regla de negocio prevé expresamente que el ingreso gratuito (costo cero) es para ciudadanos cusqueños.

Cabe precisar que, de la revisión al “registro de visitantes cusqueños” con la información proporcionada por RENIEC se identificó que una persona menor de edad de iniciales KLRP según información remitida por RENIEC falleció el 16 de junio de 2023; sin embargo, en el “registro de visitantes cusqueños” proporcionado por la DDC Cusco dicha menor ingresó el 5 de enero de 2025, es decir su registro de ingreso fue posterior a su fecha de fallecimiento.

**1.6.2 INCREMENTOS PROGRESIVOS DE AFORO Y AJUSTES EN LOS CIRCUITOS DE VISITA SIN CONTAR CON UN ESTUDIO TÉCNICO DE CAPACIDAD DE CARGA APROBADO NI CON LA FORMALIZACIÓN DE DICHAS MODIFICACIONES MEDIANTE ACTO RESOLUTIVO LIMITA LA BASE TÉCNICA PARA LA TOMA DE DECISIONES Y GENERA RIESGO PARA LA CONSERVACIÓN Y USO SOSTENIBLE DEL MONUMENTO.**

El Complejo Arqueológico Monumental Kuélap (CAMK), integrante del bien “Sitios Chachapoyas del Valle del Utcubamba”, incluido en la Lista Indicativa de la UNESCO<sup>9</sup> desde el año 2019, constituye un bien cultural de alta relevancia cuya gestión requiere la aplicación de instrumentos técnicos que aseguren su conservación y uso sostenible, entre ellos, la determinación de la capacidad de carga como parámetro para regular el ingreso de visitantes.

En ese marco, de la revisión efectuada a la documentación proporcionada por la Dirección Desconcentrada de Cultura Amazonas (DDC Amazonas), se ha identificado que la gestión del acceso de visitantes al CAMK se ha desarrollado mediante decisiones progresivas adoptadas en distintos momentos, sin que, a la fecha, se cuente con un documento técnico aprobado que determine la capacidad de carga o el aforo máximo permisible del sitio.

Así, en el Informe n.° 000020-2024-DDC AMA/MC de 8 de marzo de 2024<sup>10</sup>, señala que en agosto de 2023 se dispuso la reapertura parcial del monumento bajo condiciones restringidas de seguridad y conservación, estableciéndose un aforo inicial de 144 visitantes diarios, organizados en grupos de 12 personas por turno, en un horario de visitas de 9:00 a. m. a 2:50 p. m. Esta medida tuvo como finalidad evitar la saturación de los espacios de circulación y puntos de interpretación del circuito turístico. No obstante, dicho límite inicial no evidencia estar sustentado en un

<sup>9</sup> Una Lista Indicativa es un inventario de aquellos sitios que cada estado Parte se propone considerar para su nominación.  
<sup>10</sup> Documento remitido en atención al requerimiento de información formulado a través del Oficio n.° 015-2026-OCI-MC/AC.1 de 18 de febrero de 2026.



estudio técnico de capacidad de carga, ni en la aplicación de una metodología que permita determinar el nivel de uso admisible del sitio.

De igual forma, en el mismo informe se consigna el incremento del aforo a 252 visitantes diarios, manteniéndose el horario de visitas e incorporándose un nuevo circuito cultural con una duración aproximada de 90 minutos. Esta propuesta fue considerada viable por la Dirección General de Patrimonio Arqueológico Inmueble mediante Memorando n.° 000584-2024-DGPA-VMPCIC/MC de 27 de marzo de 2024. Sin embargo, el análisis de dicha actuación evidencia que la validación se sustentó en aspectos operativos del recorrido (organización del flujo, duración de visita y habilitación de circuitos), sin que se haya verificado la existencia de un sustento técnico integral vinculado a la capacidad de carga, lo que limita la objetividad del nuevo aforo autorizado.

Con posterioridad, mediante el Informe n.° 000052-2024-DDC AMA/MC de 5 de agosto de 2024, la DDC Amazonas dispuso el incremento del aforo a 432 visitantes diarios, distribuidos en seis (6) horarios de visita, incorporando la ampliación del circuito cultural con salida por el Acceso 3 del monumento. Señalando que esta decisión se sustentó en la culminación de obras de reforzamiento estructural de abrigo y protección, acreditadas mediante el acta de recepción suscrita entre el Gobierno Regional Amazonas, la empresa contratista y la supervisora<sup>11</sup>. Si bien dichas intervenciones mejoran las condiciones de seguridad y transitabilidad del sitio, **no constituyen un análisis de la capacidad de carga**, por lo que el incremento del aforo continúa respondiendo a condiciones operativas y no a una evaluación integral de la capacidad de uso sostenible del monumento.

En concordancia con esta capacidad establecida, mediante Resolución Directoral n.° 000045-2025-DDC AMA/MC de 7 de febrero de 2025 se aprobó el Protocolo de Uso Social del CAM Kuélap, el cual formaliza condiciones de ingreso, permanencia y circulación de visitantes, estableciendo un aforo de 432 visitantes diarios, organizados en turnos, grupos controlados y circuitos definidos. Dicho protocolo constituye un instrumento de gestión operativa orientado a regular el comportamiento del visitante, el control de accesos y la organización del recorrido; sin embargo, desde el análisis técnico, se advierte que no incorpora una metodología de determinación de capacidad de carga, ni establece indicadores de impacto, límites de saturación o mecanismos de monitoreo que sustenten el aforo fijado.

Posteriormente, mediante el Informe n.° 000236-2025-DDC AMA-WCV/MC de 7 de abril de 2025, la DDC Amazonas propuso duplicar el aforo de 432 a 864 visitantes diarios, reorganizando la distribución en seis turnos y diferenciando circuitos corto y completo, alcanzando un total de 864 visitantes por día. Esta propuesta fue evaluada por la Dirección de Sitios del Patrimonio Mundial a través de los Informes n.° 000070-2025-DSPM-DGPC-VMPCIC-SLV/MC y n.° 000282-2025-DSPM-DGPC-VMPCIC/MC, ambos de 29 de abril de 2025, en los cuales se señala que: "(...) resulta pertinente la ampliación del circuito cultural y el incremento de la capacidad de admisión (...)", así como que dicha medida se sustenta en "(...) las acciones de investigación, conservación y habilitación de espacios ejecutadas en el sitio (...)"; no obstante, en dichos documentos también se precisa que: "(...) se requiere contar con estudios de capacidad

<sup>11</sup> La fecha de suscripción corresponde al 5 de agosto de 2024.



*de carga y de límite de cambio aceptable que permitan establecer parámetros técnicos para la gestión del uso público del sitio (...)*".

No obstante, el análisis de dichos informes evidencia que la viabilidad del incremento se sustenta en la mejora de condiciones físicas y operativas del monumento, incorporando además una consideración de contexto vinculada a la demanda turística. Sin perjuicio de ello, las propias instancias técnicas reconocen la necesidad de contar, a futuro, con estudios de capacidad de carga y de límite de cambio aceptable, lo cual pone en evidencia que la decisión adoptada no se encuentra respaldada por un instrumento técnico integral vigente.

Adicionalmente, se ha identificado que las condiciones de aforo y circuitos de visita establecidas en el Protocolo de Uso Social aprobado mediante Resolución Directoral han sido posteriormente modificadas a través de informes técnicos, sin que se advierta la emisión de un acto resolutivo que formalice dichas variaciones, lo que podría afectar la consistencia y trazabilidad de las decisiones adoptadas.

Finalmente, ante el requerimiento de la Comisión Auditora efectuado mediante Oficio n.° 015-2026-OCI-MC/AC.1 de 18 de febrero de 2026, la DDC Amazonas precisó mediante Informe n.° 000038-2026-DDC AMA-RCC/MC de 23 de febrero de 2026 que:

*"La capacidad de carga de la Ilaqta de Kuélap a la fecha no ha sido determinada a través de una metodología (...)" y*

*"No se tiene, dado que no se ha realizado el estudio de capacidad de carga como tal."*

Estas afirmaciones confirman de manera expresa que los niveles de aforo implementados —144, 252, 432 y la propuesta de 864 visitantes diarios— no han sido determinados sobre la base de un estudio técnico de capacidad de carga, ni cuentan con un documento técnico aprobado que los sustente, sino mediante decisiones progresivas sustentadas en criterios operativos, de accesibilidad, seguridad y oportunidad.

En consecuencia, se advierte que la gestión del acceso de visitantes al CAM Kuélap ha seguido una secuencia cronológica de incrementos de aforo formalizados mediante informes técnicos y el Protocolo de Uso Social; sin embargo, dicha secuencia no se encuentra respaldada por un instrumento técnico que establezca límites objetivos de uso del sitio, lo que limita la base técnica para la toma de decisiones, y configura un riesgo potencial para la conservación y uso del monumento, en el marco de los principios de gestión sostenible promovidos por la UNESCO.

Es de indicar que, según Informe n.° 000029-2026-DSPM.DGPC-VMPCIC-CMR/MC de 25 de marzo de 2026, la Dirección de Sitios del Patrimonio Mundial señalaron lo siguiente:

*"De acuerdo a lo indicado por Miguel Cifuentes (1992) 1, la capacidad de carga en áreas protegidas, es una herramienta de planificación que sustenta y requiere decisiones de manejo. Cualquier determinación de capacidad de carga, debe basarse en los objetivos del área protegida. Estos objetivos definen la categoría de manejo y limitan los usos que*



pueden darse en el área, en ese sentido, la capacidad de carga de un sitio, depende de las características particulares del mismo (...).

(...) Ahora bien, respecto al límite de cambio aceptable (LCA), la Responsible Tourism Partnership<sup>3</sup> (Alianza de Turismo Responsable), señala que este corresponde a una estrategia de gestión en áreas protegidas y para el patrimonio cultural, siendo que la clave es establecer los límites adecuados (...).

Finalmente, esta dirección indica que, la importancia de estos estudios, radica en que evitan la masificación de visitantes, protegen ecosistemas vulnerables y garantizan la sostenibilidad a largo plazo; es por ello que, en el año 2015, se realizó un Estudio de Capacidad de Carga para el Santuario Histórico de Machu Picchu, por el señor Douglas Comer, quien aplicó la metodología de Límites de Cambio Aceptable, indicando que el enfoque de dicha metodología, se concentra en establecer límites medibles a los cambios inducidos por el hombre, en las condiciones naturales y sociales del área y en definir estrategias apropiadas para mantener o restaurar dichas condiciones.

### 1.6.3 FALTA DE FORMALIZACIÓN Y REGISTRO DE LA PLATAFORMA “TUBOLETO.CULTURA.PE” ANTE INDECOPI LIMITA LA SALVAGUARDA DE LOS ACTIVOS DIGITALES DEL MINISTERIO DE CULTURA.

La Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales, “TuBoleto.cultura.pe”, es un sistema informático desarrollado en el año 2024 bajo responsabilidad del Ministerio de Cultura, destinado a la gestión de la comercialización, recaudación y control de accesos a los centros y sitios arqueológicos administrados por el Estado. En atención a su finalidad, constituye un activo digital de carácter estratégico, al soportar procesos vinculados directamente con la generación de ingresos públicos y la administración del flujo de visitantes, lo que demanda condiciones adecuadas de protección y formalización.

De la evaluación realizada, se ha identificado que dicho sistema no cuenta con registro de propiedad intelectual ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), conforme a lo dispuesto en la NP-177-2024-OPD/INDECOPI. Esta situación ha sido confirmada por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de Información y Comunicaciones (OGETIC), mediante el Informe n.° 000110-2026-ODT-OGETIC-SG/MC<sup>12</sup> de 30 de marzo de 2026, en el cual señala que la plataforma no ha sido inscrita en ninguna modalidad de protección aplicable al software o derechos de autor.

Si bien el Decreto Legislativo n.° 822 “Ley sobre el derecho del Autor” establece que la protección del derecho de autor surge de manera automática desde la creación de la obra, la ausencia de inscripción registral ante INDECOPI reduce la posibilidad de contar con un sustento documental formal que permita acreditar de manera directa la titularidad institucional, la autoría y la fecha cierta de creación del sistema.

En este contexto, la falta de registro genera una condición de debilidad en la protección del activo digital. En términos de control institucional, limita la capacidad

<sup>12</sup> En atención a nuestro Oficio n.° 041-2026-OCI-MC/AC.1 de 23 de marzo de 2026.



de sustentar derechos frente a posibles supuestos de uso no autorizado del software, reproducción de sus componentes, apropiación indebida de funcionalidades o desarrollo de soluciones derivadas por terceros sin autorización. Asimismo, incrementa la exposición a controversias sobre la titularidad del código fuente, especialmente en escenarios en los que participan proveedores tecnológicos externos.

En términos de gestión patrimonial, la ausencia de registro restringe la adecuada incorporación del sistema como activo intangible debidamente formalizado dentro del patrimonio institucional. Ello afecta su trazabilidad, su valorización y su adecuada identificación dentro de los registros de activos tecnológicos, dificultando su control y seguimiento en el tiempo.

En términos operativos, esta situación incide en la seguridad jurídica necesaria para garantizar la continuidad del sistema, particularmente frente a procesos de mantenimiento, actualización, migración tecnológica o renovación de servicios con terceros. La falta de formalización incrementa la dependencia de acuerdos contractuales sin un respaldo registral sólido que delimite con claridad los derechos de uso y titularidad.

Finalmente, lo identificado evidencia limitaciones en la aplicación de prácticas de gobierno digital y en los mecanismos de control interno orientados a la protección de activos de información. Esta condición genera un riesgo asociado a la insuficiente formalización de la propiedad intelectual del sistema, con potencial impacto en la gestión legal, patrimonial y operativa de una herramienta crítica para la administración cultural y recaudatoria del Estado.

## II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Las deficiencias reveladas no constituyen necesariamente todos los aspectos de control interno que podrían ser situaciones reportables, debido a que estas fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, procesos, actividades y sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría, y no con el propósito de evaluar en su conjunto la estructura de control interno de la entidad.

### 2.1. DEFICIENCIAS EN LOS CONTROLES FUNCIONALES Y DE SEGURIDAD LÓGICA, EN COMBINACIÓN CON REGLAS DE NEGOCIO PERMISIVAS Y PATRONES ATÍPICOS EN LA PLATAFORMA "TUBOLETO.CULTURA.PE", PERMITEN LA REALIZACIÓN DE RESERVAS ILIMITADAS, GENERANDO LA SATURACIÓN DE LA OFERTA DISPONIBLE, EN DETRIMENTO DE OTROS VISITANTES Y AGENCIAS DE TURISMO QUE EN DETERMINADOS ESPACIOS DE TIEMPO VEN FRUSTRADA SU RESERVA Y ADQUISICIÓN DE BOLETOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA.

#### Respecto del análisis funcional de la plataforma e información de su base de datos

Como resultado de la verificación funcional selectiva efectuada a la plataforma Tuboleto.cultura.pe, evidenciada en el Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026 suscrita con personal de la Oficina de Desarrollo Tecnológico (ODT) de la OGETIC, así como del procesamiento de las extracciones de información obtenidas desde la base de datos de producción en el marco del Acta de Visita



n.° 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026, se evidenció que la plataforma cuenta con determinados mecanismos preventivos orientados a mitigar interacciones automatizadas no autorizadas; no obstante, dichos mecanismos coexisten con reglas de negocio y funcionalidades operativas que permiten escenarios de uso intensivo, reiterativo y concurrente del sistema, sin haberse dejado acreditada la existencia de controles funcionales integrales y suficientemente robustos para restringir, detectar o contener dicho comportamiento.

En efecto, en el punto 6 del documento denominado Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1, referido a la funcionalidad de la plataforma, se dejó constancia de que la verificación comprendió la revisión de mecanismos implementados para mitigar accesos automatizados no autorizados, incluyendo controles basados en CAPTCHA y reCAPTCHA en los procesos de registro y reserva de boletos, precisándose además que la revisión fue realizada de manera selectiva sobre el flujo transaccional.

En dicho documento también se consignó que el componente captcha para reserva había sido puesto en producción el 9 de marzo de 2026, así como la existencia de cifrado de datos personales, token de tiempo, inicio de sesión con captcha por desafíos, consulta de disponibilidad con cifrado y token, confirmación de reserva con captcha y operaciones criptográficas, y la validación funcional de que el perfil visitante no puede realizar una nueva reserva si la reserva previa no ha sido pagada.

Sin embargo, en el mismo documento Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 se dejó constancia de que el doble factor de autenticación para visitantes y agencias se encontraba en proceso de validación por QA<sup>13</sup> para su posterior pase a producción. Al respecto, se ha verificado que dicha funcionalidad fue puesta en producción con fecha 30 de marzo de 2026, conforme a lo confirmado por la OGETIC mediante Memorando n.° 000913-2026-OGETIC-SG/MC de 23 de junio de 2026. Asimismo, durante la visita de control de 24 de marzo de 2026<sup>14</sup>, se constató que la plataforma permite el inicio de sesión desde múltiples navegadores utilizando una misma cuenta de usuario, precisándose que *“el sistema no establece un límite de sesiones; el usuario puede iniciar sesión múltiples veces”*. Esta condición resulta relevante desde el punto de vista del control lógico de accesos, en la medida que permite concurrencia operativa sobre una misma identidad digital sin que se haya acreditado la existencia de restricciones efectivas para el control de sesiones simultáneas.

Asimismo, mediante el Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de marzo de 2026, la Comisión Auditora realizó el requerimiento de información a la OGETIC, respecto a los mecanismos de seguridad orientados a la detección y mitigación de tráfico automatizado (bots), la limitación de solicitudes por dirección IP, los sistemas de detección de comportamiento automatizado, las restricciones para evitar la generación masiva de reservas, la lógica funcional del bloqueo temporal de boletos, el monitoreo de comportamiento atípico y las vulnerabilidades o debilidades que pudieran permitir reservas masivas automatizadas, bloqueo temporal del inventario de boletos y uso indebido del sistema, entre otros.

En atención a nuestro requerimiento; mediante el Memorando n.° 000324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026, en el documento adjunto

<sup>13</sup> Calidad de la información.

<sup>14</sup> Según Acta de Visita n.° 003B-2026-OCI-MC/AC.1.



“Matriz de preguntas en atención al Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1”, numeral 7, ítems 12, 13 y 14; numeral 8, ítems 15, 16 y 17; numeral 9, ítems 18 y 19; numeral 10, ítems 20, 21 y 22; y numeral 12, ítems 27, 28 y 29, en el cual se menciona lo siguiente:

*“(…) Si, se adjunta evidencias en la plataforma TUBOLETO, según: Inicio de sesión, Creación de cuenta visitante, Consulta de disponibilidad y Registro de reservas. Si, en el control de disponibilidad contamos con la utilización de la librería bucket4j para hacer las limitaciones. La OIT, en el marco de sus competencias cuenta con herramientas de monitoreo. Los límites establecidos para la generación de las reservas son definidos por la DDC Cusco y DDC Amazonas. Para la Llaqta de Machupicchu (...) se estableció un plazo máximo de 3 horas para efectuar el pago; en caso contrario, la reserva se anula automáticamente y los espacios se liberan en el sistema. Si, dicho comportamiento anómalo fue reportado a la DDC Cusco en la sesión apertura de reservas 2026 (...).”*

Al respecto, la documentación remitida por la OGETIC acredita la existencia de controles técnicos parciales, reglas operativas y herramientas de monitoreo, pero también confirma que la definición funcional de límites depende del área usuaria, que el bloqueo temporal del inventario forma parte de la lógica del sistema y que la propia OGETIC identificó y reportó comportamiento anómalo compatible con reservas masivas automatizadas, bloqueo temporal del inventario y uso indebido del sistema. En ese contexto, los patrones transaccionales atípicos evidenciados en las extracciones de datos muestran que los mecanismos implementados no habrían resultado suficientes, integrales o eficaces para prevenir o contener el comportamiento advertido.

Asimismo, de la revisión de los documentos de reglas de negocio de la plataforma se advirtió que el propio diseño funcional admite escenarios de operación intensiva. Así, la regla de negocio “FRN03- Venta de boletos para Agencias online” establece que la agencia puede realizar la venta de diez (10) boletos por reserva, que las reservas son de forma ilimitada sujetas a disponibilidad de aforo, que estas se mantienen habilitadas por un máximo de cinco (5) horas para efectuar el pago y que, después de ese tiempo, la reserva se anula y el aforo se libera; adicionalmente, se permite el ingreso de visitantes de forma manual o masiva mediante archivo Excel.

En la misma línea, la regla de negocio “FRN22-Venta anticipada online Machupicchu” establece que las reservas son de forma ilimitada para visitantes y agencias, que para las agencias puede efectuarse la compra de diez (10) boletos por reserva, que el pago debe concretarse dentro del plazo máximo de tres (3) horas, y que en caso contrario la reserva se anula y se liberan los espacios.

A su vez, la regla de negocio “FRN02-onl-Venta de boletos online para visitante” establece que el visitante puede realizar la compra de hasta cinco (5) boletos por reserva y que no podrá efectuar una nueva reserva si mantiene una pendiente de pago; mientras que los documentos “FRN12-Venta de Boletos Camino Inca Agencia-Online” y “FRN20-Venta de Boletos Camino Inca-venta anticipada online” prevén para Red Caminos Inka reservas de hasta dieciséis (16) boletos por operación, bajo un esquema también ilimitado y con posibilidad de registro manual o masivo de visitantes. Finalmente, como referencia comparativa de diseño funcional, la regla de negocio “2024-FRN03. Venta de boletos agencias” correspondiente a Kuélap contempla igualmente transacciones ilimitadas y registro manual o masivo de visitantes para agencias.



Bajo ese contexto funcional, la información extraída desde la base de datos de producción y remitida a la Comisión Auditora, conforme al "Acta de Visita n.° 002-2026-OCI-MC/AC.1", permitió identificar patrones transaccionales atípicos de alta intensidad, cuya manifestación objetiva se resume en los cuadros siguientes.

**Cuadro n.° 4**  
**Mayores eventos de reservas registradas en un mismo segundo**

| N.° | Fecha y hora            | Agencia / empresa turística | Usuario | Cantidad de reservas registradas en un mismo segundo |
|-----|-------------------------|-----------------------------|---------|------------------------------------------------------|
| 1   | 2024-08-07 13:01:34.860 | Viajes Pacifico S.A.C.      |         | 29                                                   |
| 2   | 2025-11-12 10:48:35.654 | Treppid S.A.C.              |         | 15                                                   |
| 3   | 2024-08-12 22:53:05.989 | Machupicchu Terra S.R.L.    |         | 14                                                   |
| 4   | 2025-11-25 18:15:15.349 | Treppid S.A.C.              |         | 12                                                   |
| 5   | 2025-11-20 16:41:16.921 | Treppid S.A.C.              |         | 11                                                   |
| 6   | 2025-11-24 11:08:42.704 | Treppid S.A.C.              |         | 11                                                   |
| 7   | 2024-08-12 22:27:27.331 | Sata Travel S.A.C.          |         | 9                                                    |
| 8   | 2025-11-17 18:49:19.137 | Treppid S.A.C.              |         | 9                                                    |
| 9   | 2025-06-06 16:33:11.117 | Treppid S.A.C.              |         | 8                                                    |
| 10  | 2025-11-27 17:55:01.875 | Treppid S.A.C.              |         | 8                                                    |

Fuente: Acta de Visita n.° 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente, se advierte la existencia de eventos de hasta veintinueve (29) reservas en un mismo segundo, así como otros eventos de 15, 14, 12, 11, 9 y 8 reservas, lo cual excede lo esperable en una interacción manual ordinaria e individual en un sistema que requiere selección, validación y confirmación dentro del flujo transaccional.

A su vez también, se elaboró el siguiente cuadro comparativo:

**Cuadro n.° 5**  
**Mayores concentraciones de reservas registradas en un mismo minuto**

| N.° | Año  | Mes       | Día | Hora: minuto | Agencia / empresa turística | Usuario | Total, de reservas registradas |
|-----|------|-----------|-----|--------------|-----------------------------|---------|--------------------------------|
| 1   | 2025 | noviembre | 25  | 08:01        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 110                            |
| 2   | 2025 | noviembre | 20  | 08:01        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 104                            |
| 3   | 2025 | noviembre | 21  | 08:00        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 102                            |
| 4   | 2025 | noviembre | 19  | 08:01        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 92                             |
| 5   | 2025 | noviembre | 24  | 08:00        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 92                             |
| 6   | 2025 | noviembre | 25  | 08:00        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 90                             |
| 7   | 2025 | agosto    | 4   | 13:18        | Treppid S.A.C.              |         | 84                             |
| 8   | 2025 | agosto    | 4   | 10:17        | Treppid S.A.C.              |         | 81                             |
| 9   | 2025 | noviembre | 20  | 08:00        | Alpaca Expeditions E.I.R.L. |         | 80                             |
| 10  | 2025 | agosto    | 7   | 07:40        | Treppid S.A.C.              |         | 78                             |

Fuente: Acta de Visita n.° 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

El cuadro precedente evidencia que la plataforma admite concentraciones extraordinarias de actividad en una misma unidad temporal, con hasta ciento diez (110) reservas en un minuto, principalmente asociadas a agencias específicas, lo cual



demuestra una capacidad operativa intensiva no homogéneamente distribuida entre los actores que usan el sistema.

Asimismo, del procesamiento de la información haciendo un comparativo entre las reservas pagadas anuladas y el total de reservas anuladas detallado y el total de reservas por agencia detallado, se obtuvo el siguiente cuadro:

**Cuadro n.º 6**  
**Comparativa de reservas registradas, pagadas y anuladas por empresa turística**

| Agencia de Turismo                        | Total reservas registradas | Total reservas pagadas | Total reservas anuladas | Total reservas otros estados | % Reservas pagadas | % Reservas anuladas | % Otros Estados |
|-------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|
| Treppid S.A.C.                            | 70 847                     | 1 992                  | 68 855                  | 0                            | 2.81%              | 97.19%              | 0.00%           |
| Enjoy Machupicchu Travel E.I.R.L.         | 44 004                     | 504                    | 43 500                  | 0                            | 1.15%              | 98.85%              | 0.00%           |
| Machupicchu Reservations S.A.C.           | 21 749                     | 18 608                 | 2 273                   | 868                          | 85.56%             | 10.45%              | 3.99%           |
| Lima Tours S.A.C.                         | 19 879                     | 18 004                 | 926                     | 949                          | 90.57%             | 4.66%               | 4.77%           |
| Viajes Pacifico S.A.C.                    | 15 673                     | 13 916                 | 1 371                   | 386                          | 88.79%             | 8.75%               | 2.46%           |
| Machupicchu Terra S.R.L.                  | 12 435                     | 9 991                  | 2 177                   | 267                          | 80.35%             | 17.51%              | 2.15%           |
| Condor Travel S.A.                        | 12 361                     | 9 784                  | 1 622                   | 955                          | 79.15%             | 13.12%              | 7.73%           |
| Machu Picchu & Andean Destinations S.R.L. | 12 103                     | 1 157                  | 10 902                  | 44                           | 9.56%              | 90.08%              | 0.36%           |

Fuente: Acta de Visita n.º 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente se advierte que determinadas agencias no solo registran altas cantidades de reservas, sino además tasas extraordinariamente altas de anulación, superiores al 90%, lo cual es objetivamente compatible con un patrón de reserva intensiva seguida de anulación masiva o liberación posterior de inventario reservado. Asimismo, se ha verificado que la plataforma permite la ejecución simultánea de múltiples sesiones asociadas a un mismo usuario, incluso desde distintos navegadores o instancias paralelas, sin restricciones efectivas de control de concurrencia ni mecanismos de limitación de sesión activa como consta en el Acta de Visita 003B-2026-OCI-MC/AC.1 de 24 de marzo de 2026. Esta condición, combinada con reglas de negocio que permiten reservas ilimitadas, carga masiva y liberación de espacios luego de tres (3) o cinco (5) horas, configura un escenario funcional y lógico que favorece la concentración indebida temporal de reservas y debilita la capacidad del sistema para restringir, detectar o atribuir de manera robusta este tipo de comportamiento.

En ese contexto, en el Cuadro n.º 6 del análisis comparativo de reservas por empresa turística se evidenció que determinadas agencias registran volúmenes elevados de reservas acompañados, en varios casos, de proporciones significativamente altas de anulaciones respecto del total registrado. Así, por ejemplo, la empresa Treppid S.A.C. registra 70 847 reservas, de las cuales 68 855 fueron anuladas, equivalente a 97.19%; Enjoy Machupicchu Travel E.I.R.L. registra 44 004 reservas, de las cuales 43 500 fueron anuladas, equivalente a 98.85%; y Machu Picchu & Andean Destinations S.R.L. registra 12 103 reservas, de las cuales 10 902 fueron anuladas, equivalente a 90.08%. Tales proporciones constituyen indicadores objetivos de patrones transaccionales inusuales, compatibles con riesgo de acaparamiento temporal de cupos. Debe precisarse que el universo de reservas no solo comprende los estados pagado y anulado, por cuanto el sistema contempla otros estados funcionales. En tal sentido, a efectos de evitar una interpretación parcial del universo analizado, se incorporó la categoría "reservas en otros estados", correspondiente a la diferencia entre el total de reservas registradas y la suma



de reservas pagadas más anuladas. Bajo ese enfoque, se verificó que en algunas empresas el total general incluye reservas en estados distintos, tales como reservado, usado, vencido, cerrado, devuelto, fusionado, extornado, penalizado, fallida u otros no catalogados.

Finalmente, la evidencia disponible no permite afirmar de manera concluyente la existencia de bots; sin embargo, sí acredita que la plataforma "tuboleta.cultura.pe", presenta una debilidad en la combinación de controles de seguridad lógica y reglas de negocio, que favorece patrones transaccionales atípicos de alta intensidad, concentraciones operativas por determinados actores y escenarios de retención temporal del inventario.

Asimismo, la Comisión Auditora mediante Oficio n.° 067-2026-OCI-MC/AC.1 de 13 de abril de 2026, efectuó consulta al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, respecto a lo siguiente:

*"(...) ¿Existe algún marco normativo, bajo su competencia, que prohíba o limite que una entidad del Estado establezca restricciones cuantitativas en la reserva y/o compra de boletos (como un número máximo por agencia), con la finalidad de prevenir el acaparamiento o el uso indebido del sistema, asegurando así la equidad en el mercado turístico? (...)".*

En atención a ello, mediante Oficio n.° 000134-2026-DPC/INDECOPI de 22 de abril de 2026, respecto a nuestra consulta señaló lo siguiente:

*"(...) Del análisis de la regulación contenida en el Código, no se advierte la existencia de una disposición que prohíba o limite, de manera expresa, que una entidad del Estado establezca restricciones cuantitativas en la reserva y/o compra de boletos en el mercado turístico para evitar el acaparamiento de estos.*

*En esa línea, se debe considerar que, para que una conducta desarrollada en el mercado pueda constituir un supuesto de acaparamiento, bajo los términos del artículo 97-A del Código, resulta necesario que dicha conducta recaiga sobre un bien que haya sido declarado oficialmente como esencial en el marco de una situación de emergencia decretada por las autoridades competentes.*

*Esta situación se no se ha dado con los bienes materia de consulta –estos son, el Santuario de Machu Picchu y el Complejo Arqueológico Monumental Kuélap pues no han sido declarados bienes sujetos a regulación especial como consecuencia de una situación de emergencia en los términos previstos en el artículo 137 de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución)".*

Al respecto, la normativa aplicable señala lo siguiente:

- **Decreto Supremo n.° 126-2025-PCM de 4 de noviembre de 2025, aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.° 007-2020, que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento, publicado el 4 de noviembre de 2025.**

*"(...)*

#### **Artículo V. Principios**

**5.1. Son principios que rigen el Marco de Confianza Digital:**

*(...)*

b) *Gestión de Riesgos (...)* El diseño, implementación y mejora de las medidas y controles de seguridad digital se basan en la evaluación de riesgos.

(...)

**Artículo 9. Gestión de Riesgos de Seguridad Digital**

9.1. La gestión de riesgos de seguridad digital es el conjunto de actividades que permiten la identificación, el análisis, la valoración, el tratamiento, el monitoreo, documentación y la revisión de riesgos a los procesos (...) servicios digitales y actividades en el entorno digital que afecten el logro de los objetivos de la organización. Comprende la evaluación que relaciona a los actores, procesos y activos, con las correspondientes amenazas, vulnerabilidades y controles

(...)

**Artículo 18. Obligaciones de los Proveedores de Servicios Digitales**

**18.1. Las entidades públicas**

(...)

tienen las siguientes obligaciones:

(...)

b) Implementar controles y medidas de seguridad en la provisión de sus servicios digitales, conforme a su evaluación de riesgos, prácticas ampliamente reconocidas, marco regulatorio nacional vigente y estándares internacionales

(...)"

- Ficha de regla de negocio por flujo de proceso de Venta anticipada de boletos online a la Llaqta Machupicchu" suscrito el 28 de noviembre y 2 de diciembre de 2024, contenido en el archivo digital en formato pdf denominado "FRN22-Venta anticipada online Machupicchu.pdf"

| REGLA DE NEGOCIO                                                                                          | ANTECEDENTE     | SUSTENTO  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| (...)                                                                                                     |                 |           |
| 3. El visitante puede realizar la compra de 5 boletos por reserva, pero sujeto a disponibilidad de aforo. | No corresponde. | No aplica |
| (...)                                                                                                     |                 |           |

- Ficha de regla de negocio por flujo de proceso de Venta de boletos online (para visitante directo) a la Llaqta Machupicchu" suscrito el 8 de agosto de 2024, contenido en el archivo digital en formato pdf denominado "FRN02-onl-Venta de boletos online para visitante.pdf"

| REGLA DE NEGOCIO                                                                                          | ANTECEDENTE     | SUSTENTO  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| (...)                                                                                                     |                 |           |
| 2. El visitante puede realizar la compra de 5 boletos por reserva, pero sujeto a disponibilidad de aforo. | No corresponde. | No aplica |
| (...)                                                                                                     |                 |           |

- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2022 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos 3ª. Edición", aprobada mediante Resolución Directoral n.º 022-2022-INACAL/DN de 29 de diciembre de 2022 y publicada el 12 de enero de 2023.



“ANEXO A  
(NORMATIVO)  
(...)”

Tabla A.1 – Controles de seguridad de la información

(...)

| 5     | Controles organizacionales |                                                                                                                                                                                                                         |
|-------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                            |                                                                                                                                                                                                                         |
| 5.15  | Control de acceso          | Control<br>Las reglas para controlar el acceso físico y lógico a la información y otros activos asociados deben establecerse e implementarse en función de los requisitos del negocio y de seguridad de la información. |

(...)

| 8     | Controles tecnológicos |                                                                                                                                                                                                       |
|-------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                        |                                                                                                                                                                                                       |
| 8.5   | Autenticación segura   | Control<br>Se deben implementar tecnologías y procedimientos de autenticación seguros en función de las restricciones de acceso a la información y la política específica sobre el control de acceso. |

(...)

- Decreto Supremo n. 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobado el 18 de febrero de 2021 y publicado el 19 de febrero de 2021.

“(...)”

*Artículo 105. Obligaciones de las entidades en Seguridad Digital*

*Las entidades públicas tienen, como mínimo, las siguientes obligaciones:*

(...)

*c) Adoptar medidas para la gestión de riesgos e incidentes de seguridad digital que afecten a los activos de la entidad.*

“(...)”.

- Decreto de Urgencia n.º 007-2020, “Decreto de Urgencia que establece el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento”, aprobado el 8 de enero de 2020.

“(...)”

*Artículo 4. Marco de Confianza Digital*

*4.1 El Marco de Confianza Digital se constituye en el conjunto de principios, modelos, políticas, normas, procesos, roles, personas, empresas, entidades públicas, tecnologías y estándares mínimos que permiten asegurar y mantener la confianza en el entorno digital (...)”*

- Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG del 3 de noviembre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.

(...)

3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

(...)

01 Los controles generales los conforman la estructura, políticas y procedimientos que se aplican a las TIC de la entidad y que contribuyen a asegurar su correcta operatividad (...)

Controles de acceso general, es decir, seguridad física y lógica de los equipos centrales.

(...)"

La situación expuesta viene permitiendo transacciones intensivas, patrones de uso atípico, escenarios de concentración operativa temporal de reservas, existencia de multisesión sin restricciones, con lo cual se pueden concentrar grandes cantidades de reservas temporales, generando la saturación de la oferta disponible, en detrimento de otros visitantes y agencias de turismo que en determinados espacios de tiempo ven frustrada su reserva y adquisición de boletos a través de la plataforma.

Los hechos descritos se han generado debido a que no se evidencia acciones orientadas a cautelar la seguridad e integridad de la plataforma, por parte de las unidades orgánicas a cargo de la administración de la infraestructura tecnológica y manejo de la Plataforma "Tuboleta.cultura.pe".

## 2.2. DEFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD OPERATIVA Y RECUPERACIÓN ANTE EVENTUALIDADES, DEBIDO A LA DEPENDENCIA DE PROCEDIMIENTOS MANUALES Y AUSENCIA DE FORMALIZACIÓN INTEGRAL DEL PLAN DE RECUPERACIÓN (DSR), LO QUE PODRÍA AFECTAR LA DISPONIBILIDAD OPORTUNA DEL SERVICIO ANTE CONTINGENCIAS.

Como resultado de la revisión funcional y operativa consignada en el Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026, se evidenció que la plataforma "Tuboleta.cultura.pe" dispone de un entorno de contingencia alojado en Huawei Cloud; no obstante, su activación no se encuentra automatizada, sino que requiere la ejecución de procedimientos manuales y la coordinación previa con la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) para disponer el cambio de infraestructura desde la Plataforma de Gobierno Digital (PGD/PNGD) hacia el entorno altemo. Esta situación evidencia una dependencia operativa externa y una limitada automatización del mecanismo de continuidad del servicio.

Asimismo, se dejó constancia de que, para las configuraciones iniciales, dicho cambio requirió una ventana de mantenimiento de ocho (8) horas, y que, para la operación actual de switch-over<sup>15</sup>, el cambio de infraestructura demanda aproximadamente treinta (30) minutos, según Acta de Reunión n.° AC-002-OS-01272-2026 de 14 de marzo de 2026 como se puede advertir en la imagen siguiente:

<sup>15</sup> Switch Over: Procedimiento de transferencia de operaciones planificado y controlado desde el centro de datos principal hacia el sitio de recuperación ante desastres (DSR) o sitio altemo. A diferencia del failover (que es reactivo), el switchover se ejecuta deliberadamente para realizar mantenimientos, pruebas de contingencia o ante una amenaza inminente, asegurando que no exista pérdida de datos y que la sincronía entre ambos entornos sea total antes de la conmutación. Fuente: National Institute of Standards and Technology (NIST). SP 800-34 Rev. 1, Contingency Planning Guide for Federal Information Systems. URL: nist.gov



Imagen n.º 2  
Acta de puesta en operación del entorno de contingencia






| ACTA DE REUNIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----|--|---|-------------------|---------------------------------|-----|--|---|
| USO INTERNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| AC-002-OS-01272-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| PROYECTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SERVICIO DE UN ARQUITECTO DE SOLUCIONES CLOUD PARA LA MODERNIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE ENTORNOS DE NUBES HÍBRIDAS DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DEL MINISTERIO DE CULTURA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| FECHA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 14/03/2026 - 15/03/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| LUGAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Oficina de Desarrollo Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| CONVOCADA POR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oficina de Desarrollo Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| HORA INICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10:00am                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| HORA FIN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 06:00pm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| <b>AGENDA</b><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Verificación del aumento de las capacidades computacionales por parte del equipo técnico de la PNCD respecto al clúster de Kubernetes y servidor de base de datos del entorno de contingencia y ancho de banda para la transferencia de la copia de seguridad de la base de datos.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Verificación de la ejecución del switch-over por parte del equipo técnico de la PNCD en el WAS de Huawei Cloud apuntando al entorno de contingencia.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Activación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de contingencia.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Configuración de la base de datos.<br/>- Desactivación de la replicación de base de datos del entorno de producción de la PNCD a la base de datos del entorno de contingencia de Huawei Cloud.<br/>- Detención del servicio de postgres de la base de datos del entorno de producción de la PNCD.<br/>- Activación de la base de datos del entorno de contingencia de Huawei Cloud como principal.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Desactivación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de contingencia.<br/>Ejecución de pruebas funcionales en el entorno de contingencia:<br/>- Validación de inicio de sesión.<br/>- Validación de crear cuenta.<br/>- Validación de procesos de reserva.<br/>- Validación del acceso a los servicios PIDE.<br/>- Validación del módulo de consulta de disponibilidad.<br/>- Validación de reportes.<br/>- Validación de envío de correos.<br/>- Validación de la sincronización del reporte de Power BI.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Revisión de reportes del estado del consumo de recursos del clúster de Kubernetes y base de datos con Grafana.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Confirmación de la puesta en operación del entorno de contingencia.</td> </tr> </tbody> </table> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | N°                  | DESCRIPCIÓN | 1           | Verificación del aumento de las capacidades computacionales por parte del equipo técnico de la PNCD respecto al clúster de Kubernetes y servidor de base de datos del entorno de contingencia y ancho de banda para la transferencia de la copia de seguridad de la base de datos. | 2                                                                                                                                                   | Verificación de la ejecución del switch-over por parte del equipo técnico de la PNCD en el WAS de Huawei Cloud apuntando al entorno de contingencia. | 3             | Activación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de contingencia. | 4 | Configuración de la base de datos.<br>- Desactivación de la replicación de base de datos del entorno de producción de la PNCD a la base de datos del entorno de contingencia de Huawei Cloud.<br>- Detención del servicio de postgres de la base de datos del entorno de producción de la PNCD.<br>- Activación de la base de datos del entorno de contingencia de Huawei Cloud como principal. | 5                         | Desactivación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de contingencia.<br>Ejecución de pruebas funcionales en el entorno de contingencia:<br>- Validación de inicio de sesión.<br>- Validación de crear cuenta.<br>- Validación de procesos de reserva.<br>- Validación del acceso a los servicios PIDE.<br>- Validación del módulo de consulta de disponibilidad.<br>- Validación de reportes.<br>- Validación de envío de correos.<br>- Validación de la sincronización del reporte de Power BI. | 6      | Revisión de reportes del estado del consumo de recursos del clúster de Kubernetes y base de datos con Grafana. | 7 | Confirmación de la puesta en operación del entorno de contingencia. |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| N°                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Verificación del aumento de las capacidades computacionales por parte del equipo técnico de la PNCD respecto al clúster de Kubernetes y servidor de base de datos del entorno de contingencia y ancho de banda para la transferencia de la copia de seguridad de la base de datos.                                                                                                                                                                                                                                 |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Verificación de la ejecución del switch-over por parte del equipo técnico de la PNCD en el WAS de Huawei Cloud apuntando al entorno de contingencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Activación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de contingencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Configuración de la base de datos.<br>- Desactivación de la replicación de base de datos del entorno de producción de la PNCD a la base de datos del entorno de contingencia de Huawei Cloud.<br>- Detención del servicio de postgres de la base de datos del entorno de producción de la PNCD.<br>- Activación de la base de datos del entorno de contingencia de Huawei Cloud como principal.                                                                                                                    |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Desactivación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de contingencia.<br>Ejecución de pruebas funcionales en el entorno de contingencia:<br>- Validación de inicio de sesión.<br>- Validación de crear cuenta.<br>- Validación de procesos de reserva.<br>- Validación del acceso a los servicios PIDE.<br>- Validación del módulo de consulta de disponibilidad.<br>- Validación de reportes.<br>- Validación de envío de correos.<br>- Validación de la sincronización del reporte de Power BI. |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Revisión de reportes del estado del consumo de recursos del clúster de Kubernetes y base de datos con Grafana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Confirmación de la puesta en operación del entorno de contingencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                     |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| <b>ACUERDOS</b><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Se programa el retorno a la Plataforma Nacional de Gobierno Digital para el sábado 21/03/2026 a las 10pm hasta el domingo 22/03/2026 a las 06:00am.</td> <td>Andrew Mostacero</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | N°                  | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Se programa el retorno a la Plataforma Nacional de Gobierno Digital para el sábado 21/03/2026 a las 10pm hasta el domingo 22/03/2026 a las 06:00am. | Andrew Mostacero                                                                                                                                     |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| N°                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | RESPONSABLE         |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Se programa el retorno a la Plataforma Nacional de Gobierno Digital para el sábado 21/03/2026 a las 10pm hasta el domingo 22/03/2026 a las 06:00am.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Andrew Mostacero    |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| <b>PARTICIPANTES</b><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRES Y APELLIDOS</th> <th>ROL</th> <th>OFICINA</th> <th>FIRMA</th> <th>ASISTIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Briseida Villar Urdanivia</td> <td>Directora ODT</td> <td>ODT</td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Willy David Yucra Limahua</td> <td>Coordinador de Proyectos</td> <td>OGETIC</td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Andrew Steven Mostacero Cabanillas</td> <td>Servicio de Arquitecto de Soluciones Cloud (Locador)</td> <td>ODT</td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Lenin Moreno Vega</td> <td>Desarrollador Backend (Locador)</td> <td>ODT</td> <td></td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NOMBRES Y APELLIDOS | ROL         | OFICINA     | FIRMA                                                                                                                                                                                                                                                                              | ASISTIO                                                                                                                                             | Briseida Villar Urdanivia                                                                                                                            | Directora ODT | ODT                                                                                 |   | ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Willy David Yucra Limahua | Coordinador de Proyectos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | OGETIC |                                                                                                                | ✓ | Andrew Steven Mostacero Cabanillas                                  | Servicio de Arquitecto de Soluciones Cloud (Locador) | ODT |  | ✓ | Lenin Moreno Vega | Desarrollador Backend (Locador) | ODT |  | ✓ |
| NOMBRES Y APELLIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFICINA             | FIRMA       | ASISTIO     |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| Briseida Villar Urdanivia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Directora ODT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ODT                 |             | ✓           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| Willy David Yucra Limahua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Coordinador de Proyectos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | OGETIC              |             | ✓           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| Andrew Steven Mostacero Cabanillas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Servicio de Arquitecto de Soluciones Cloud (Locador)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ODT                 |             | ✓           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |
| Lenin Moreno Vega                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Desarrollador Backend (Locador)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ODT                 |             | ✓           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |               |                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |                                                                                                                |   |                                                                     |                                                      |     |  |   |                   |                                 |     |  |   |

AC-002-OS-01272-2026      Pág. 1 de 2

Fuente: Acta de Visita n.º 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026.

De la imagen precedente se advierte que el procedimiento de activación del entorno alterno de la plataforma "Tuboletto.cultura.pe" se encuentra estructurado bajo un esquema de ejecución secuencial que involucra la intervención de múltiples actores institucionales y niveles de autorización. Asimismo, se observa la configuración de los ambientes productivos y de contingencia, evidenciándose que el proceso de conmutación (switch-over) no es automático, sino que se encuentra sujeto a validaciones y coordinaciones previas.

Del mismo modo, la evidencia permite identificar que el procedimiento se encuentra documentado en formato de acta, con participación de responsables técnicos y administrativos, lo que confirma que la activación del entorno de contingencia requiere intervención humana directa, así como validaciones formales antes de su ejecución, lo cual impacta en los tiempos de respuesta ante eventos de indisponibilidad.

En el mismo documento se consignó que el caso de prueba de operación del Disaster Site Recovery (DSR)<sup>16</sup> ejecutado el 21 de marzo de 2026 constituye una propuesta de guía que aún requiere ser formalizada por la OGETIC<sup>17</sup>, aun cuando ya se cuenta con actas de puesta en operación y retorno del entorno de contingencia, así como con un

<sup>16</sup> Disaster Site Recovery (DSR): Capacidad de recuperación de servicios críticos en un sitio alterno lógicamente separado de la ubicación principal. Comprende la infraestructura, los datos y los procesos necesarios para restaurar la operatividad del sistema de información tras un desastre, minimizando el tiempo de interrupción y la pérdida de datos.

Fuente: National Institute of Standards and Technology (NIST). SP 800-34 Rev. 1, Contingency Planning Guide for Federal Information Systems. URL: nist.gov.

<sup>17</sup> Según lo señalado por personal de la Oficina de Desarrollo Tecnológico de la OGETIC según consta en el Acta de Visita n.º 004-2026-OCI-MC/AC.1.



procedimiento interno denominado "Procedimiento de Activación del DSR de la Base de Datos de la Plataforma Tuboleta.cultura.pe, de acuerdo a la imagen siguiente:

Imagen n.º 3

Acta de retorno de operación del entorno de contingencia

| PERÚ Ministerio de Cultura  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ACTA DE REUNIÓN      |                                                                                       |         |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | USO INTERNO          |                                                                                       |         |
| <b>AC-003-OS-01272-2026</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                                       |         |
| <b>PROYECTO</b>             | SERVICIO DE UN ARQUITECTO DE SOLUCIONES CLOUD PARA LA MODERNIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE ENTORNOS DE NUBES HÍBRIDAS DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DEL MINISTERIO DE CULTURA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |                                                                                       |         |
| <b>FECHA</b>                | 21/03/2026 - 22/03/2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>CONVOCADA POR</b> | Oficina de Desarrollo Tecnológico                                                     |         |
| <b>LUGAR</b>                | Oficina de Desarrollo Tecnológico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                                                                                       |         |
| <b>OBJETIVO</b>             | Reunión de coordinación sobre la puesta en operación del entorno de producción en la Plataforma Nacional de Gobierno Digital para la Plataforma de gestión de visitas a centros culturales - Tuboleta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |                                                                                       |         |
| <b>HORA INICIO</b>          | 21/03/2026 10:00pm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>HORA FIN</b>      | 22/03/2026 06:00am                                                                    |         |
| <b>AGENDA</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                                       |         |
| Nº                          | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                                       |         |
| 1                           | Puesta en operación del entorno de contingencia (DSR) en Huawei Cloud durante el periodo del domingo 15.03.2026 al sábado 21.03.2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |                                                                                       |         |
| 2                           | Verificación de la ejecución del switch-over por parte del equipo técnico de la PNGO en el WAF de Huawei Cloud apuntando al entorno de producción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                                                                                       |         |
| 3                           | Activación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de producción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                                                                                       |         |
| 4                           | Configuración de la base de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación de las conexiones de las bases de datos (contingencia y producción).</li> <li>- Realización del full-backup de la base de datos del entorno de contingencia.</li> <li>- Transferencia del backup del entorno de contingencia al entorno de producción.</li> <li>- Promoción de la base de datos del entorno de producción como primario.</li> <li>- Activación de la replicación de las bases de datos.</li> <li>- Configuración del servidor de base de datos primario en el entorno de producción en la PNGO.</li> <li>- Configuración del servidor de base de datos réplica en el entorno de contingencia en Huawei Cloud.</li> <li>- Validación de la replicación de las bases de datos (producción y contingencia).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                                       |         |
| 5                           | Desactivación de la ventana de mantenimiento desplegado en el entorno de producción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                      |                                                                                       |         |
| 6                           | Ejecución de pruebas funcionales en el entorno de producción: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación de inicio de sesión.</li> <li>- Validación de crear cuenta.</li> <li>- Validación del proceso de control de ingreso.</li> <li>- Validación del proceso de venta presencial Casa Garcilaso.</li> <li>- Validación del proceso de venta presencial Centro Cultural.</li> <li>- Validación del proceso de venta online Visitantes.</li> <li>- Validación del proceso de venta online Agencia.</li> <li>- Validación del proceso de recaudación.</li> <li>- Validación de los módulos del Centro Arqueológico Monumental Kuelap.</li> <li>- Validación de la operación de los microservicios.</li> <li>- Validación de la conectividad de los tableros PowerBI.</li> <li>- Validación del módulo de consulta disponibilidad.</li> <li>- Validación del acceso a los servicios PIDE.</li> <li>- Validación de reportes.</li> <li>- Validación de envío de correos.</li> <li>- Validación de la sincronización del reporte de PowerBI.</li> </ul> |                      |                                                                                       |         |
| 7                           | Revisión de reportes del estado del consumo de recursos del clúster de Kubernetes y base de datos con Grafana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |                                                                                       |         |
| 8                           | Confirmación de la puesta en operación del entorno de producción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |                                                                                       |         |
| <b>ACUERDOS</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                                       |         |
| Nº                          | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | RESPONSABLE          |                                                                                       |         |
| 1                           | Monitoreo constante de los recursos tecnológicos de la PNGO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OIT                  |                                                                                       |         |
| <b>PARTICIPANTES</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                      |                                                                                       |         |
| NOMBRES Y APELLIDOS         | ROL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | OFICINA              | FIRMA                                                                                 | ASISTIO |
| Briselda Villar Urdanivia   | Directora ODT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ODT                  |  | ✓       |

AC-003-OS-01272-2026 Pág. 1 de 2

Fuente: Documento obtenido del Acta de Visita n.º 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026.

De la imagen precedente se advierte que el proceso de recuperación del servicio hacia el entorno de producción se ejecuta mediante procedimientos previamente establecidos y validados, evidenciándose la existencia de un flujo operativo documentado para el retorno controlado de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe".

Asimismo, se observa la participación de personal técnico responsable y la validación de actividades de verificación funcional antes de restituir el servicio al entorno principal. Sin embargo, la evidencia permite inferir que dicho proceso mantiene una dependencia de ejecución manual y coordinación operativa, lo que implica la necesidad de intervención humana para completar la restauración del servicio, pudiendo generar variabilidad en los tiempos de recuperación y en la estandarización del procedimiento.

En ese sentido, mediante el Oficio n.º 018-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de marzo de 2026, la Comisión Auditora efectuó el requerimiento de información a la OGETIC respecto a la arquitectura tecnológica, la infraestructura de despliegue y los responsables del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información, incluyendo políticas de respaldo y seguridad de datos, entre otros.



En atención a nuestro requerimiento, mediante el Memorando n.° 000324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026, la OGETIC adjuntó el documento denominado "Matriz de preguntas en atención al Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1", en el cual en los ítems n.°s 01, 02 y 07, se menciona lo siguiente:

"(...)

| N° | Item | Requerimiento                                                                                                                                | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Anexo                                    |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|    | 01   | Descripción detallada de la arquitectura tecnológica (cliente-servidor, modular, microservicios, nube, híbrido u otro).                      | "(...)<br>La arquitectura de la solución cloud de la Plataforma TuBoleto está orientada a un enfoque de nube híbrida debido a que opera haciendo uso de recursos de la Plataforma Nacional de Gobierno Digital como nube privada mediante plataforma como servicio (microservicios desplegados en clústeres de Kubernetes)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Diagrama de Arquitectura - Tu Boleto.pdf |
|    | 02   | Infraestructura de despliegue, incluyendo servidores, bases de datos y mecanismos de escalabilidad y seguridad.                              | La plataforma TuBoleto se encuentra desplegada en los entornos de desarrollo, calidad, producción y capacitación en la Plataforma Nacional de Gobierno Digital y en el entorno de contingencia en la infraestructura de Huawei Cloud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                          |
|    |      | (...)                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                          |
|    | 07   | Responsable del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información, incluyendo políticas de respaldo y seguridad de datos. | La Oficina de Informática y Telecomunicaciones es responsable del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información de la plataforma "TuBoleto" (incluyendo el Backup de las imágenes de los contenedores de manera diaria). Para garantizar la integridad y disponibilidad de los datos, se cuenta con una política de respaldos y seguridad de la información.<br><br>El respaldo de la base de datos de la plataforma "TuBoleto", se realiza diariamente mediante un backup completo (full) (...).<br><br>Adicionalmente, como parte de la estrategia de continuidad y recuperación ante desastres, los respaldos son copiados a cintas de respaldo, las cuales, una vez finalizado el proceso, son resguardadas en una bóveda externa (...)" |                                          |

Al respecto, la documentación remitida por la OGETIC acredita la existencia de infraestructura de contingencia y de políticas operativas de respaldo de la información; sin embargo, ello no menoscaba lo verificado por la Comisión Auditora respecto a que la activación del entorno alterno depende de operaciones manuales y que la guía operativa del Disaster Site Recovery (DSR) no se encontraba plenamente formalizada, según lo señalado por personal de la Oficina de Desarrollo Tecnológico de la OGETIC según consta en el Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026.

Respecto a las situaciones descritas, la normativa indica lo siguiente:

- Decreto Supremo n. 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo n.° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobado el 18 de febrero de 2021 y publicado el 19 de febrero de 2021.

"(...)

**Artículo 105.- Obligaciones de las entidades en Seguridad Digital**

- a) Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).  
(...)
- c) Adoptar medidas para la gestión de riesgos e incidentes de seguridad digital que afecten a los activos de la entidad.
- d) Difundir alertas tempranas, avisos e información sobre riesgos e incidentes de seguridad digital en su entidad y red de confianza  
(...)
- f) Proveer los recursos y medidas necesarias para asegurar la efectiva gestión de incidentes de seguridad digital.  
(...)"

- Normas de Control Interno aprobadas con Resolución de Contraloría General de la República n.° 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.

"(...)

**3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.  
(...)"

- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2022. Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. 3ª Edición", aprobada mediante Resolución Directoral n.° 022-2022-INACALD/DN de 29 de diciembre de 2022, publicada el 12 de enero de 2023.



“ANEXO A  
(NORMATIVO)  
(...)”

Tabla A.1 – Controles de seguridad de la información  
(...)

| 8 Controles tecnológicos |                                                  |                                                                                                                                                         |
|--------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...)                    |                                                  |                                                                                                                                                         |
| 8.29                     | Pruebas de seguridad en desarrollo y aceptación. | Control<br>Los procesos de pruebas de seguridad deben definirse e implementarse en el ciclo de vida del desarrollo                                      |
| (...)                    |                                                  |                                                                                                                                                         |
| 8.32                     | Gestión de cambios                               | Los cambios en instalaciones de procesamiento de información y los sistemas de información deben estar sujetos a procedimientos de gestión de cambios.” |

(...)”.

Como consecuencia de lo anterior, se incrementa el riesgo de retrasos en la recuperación del servicio ante contingencias, lo que podría afectar su disponibilidad oportuna del servicio ante contingencias y generar interrupciones en la operación de la plataforma, comprometiendo la continuidad de servicios críticos y la confiabilidad del servicio digital ante escenarios de indisponibilidad.

La deficiencia en la gestión de continuidad operativa y recuperación ante eventualidades se origina por la dependencia de procedimientos manuales para la activación del entorno de contingencia, así como en la ausencia de formalización integral del plan de recuperación (DSR), lo que evidencia la falta de estandarización y automatización de los procesos de conmutación y restablecimiento del servicio.

2.3. DEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN DE PENALIDADES POR CIERRE EXTEMPORÁNEO EN LA RED DE CAMINOS INKA, DEBIDO A DEBILIDADES EN LA PLATAFORMA TUBOLETO.CULTURA.PE Y AUSENCIA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO FORMAL, QUE LIMITAN EL CONTROL, SEGUIMIENTO Y COBRANZA DE OBLIGACIONES EXIGIBLES, GENERANDO RIESGO DE IMPOSIBILIDAD DE COBRO, FALTA DE TRAZABILIDAD Y AFECTACIÓN A LA INTEGRIDAD DE LOS INGRESOS DE LA ENTIDAD.

De la revisión de la plataforma Tuboleto.cultura.pe, así como del marco normativo y procedimental vinculado a la gestión de penalidades por cierre extemporáneo de reservas en la Red de Caminos Inka, se han identificado deficiencias significativas que afectan la adecuada determinación, control, seguimiento y cobranza de dichas obligaciones exigibles, las cuales se detallan a continuación:

a) Deficiencias en la plataforma Tuboleto.cultura.pe para el control, seguimiento y cobranza de penalidades.

Como resultado de la revisión funcional de la plataforma Tuboleto.cultura.pe, así como del análisis del backup de la base de datos remitido mediante acta de entrega de 11 de marzo de 2026 —correspondiente al periodo comprendido entre agosto de 2024 y el 31 de diciembre de 2025—, se identificó la existencia de sesenta y seis (66) agencias de turismo que registran penalidades pendientes de pago por concepto de cierre

extemporáneo de reservas en la Red de Caminos Inka, por un monto acumulado de S/ 32 695,80, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro n.º 7**  
**Agencias de turismo que cuentan con pagos pendientes**  
**por concepto de penalidad por cierre extemporáneo**

| Nº | Agencia de Turismo                     | Penalidad (S/) |
|----|----------------------------------------|----------------|
| 1  | Evolution Treks Peru E.I.R.L.          | 3 406,20       |
| 2  | Trexperienceperu E.I.R.L.              | 3 315,60       |
| 3  | Trexperience S.A.C.                    | 2 344,50       |
| 4  | Condor Travel S A                      | 1 380,90       |
| 5  | Explorandes SAC                        | 1 332,00       |
| 6  | Intrepid Peru S.A.C.                   | 1 233,60       |
| 7  | Alpaca Expeditions E.I.R.L.            | 1 054,80       |
| 8  | Latventure Peru S.A.C.                 | 949,80         |
| 9  | Kenko Adventures Peru E.I.R.L.         | 907,50         |
| 10 | Inversiones Cusco Explorer's E.I.R.L   | 788,40         |
| 11 | Grupo Tourbulencia en Peru S.R.L.      | 750,00         |
| 12 | Cusi Travel International S.C.R.L.     | 696,30         |
| 13 | Ukumari Expeditions E.I.R.L            | 666,00         |
| 14 | Tucanos Peru E.I.R.L                   | 658,80         |
| 15 | Life Adventures Travel S.A.C.          | 637,80         |
| 16 | Ecoinka S.R.L.                         | 571,20         |
| 17 | Enigma Adventure Tour Operator S.A.C.  | 571,20         |
| 18 | Haku Travel E.I.R.L.                   | 532,80         |
| 19 | Salkantay Trekking Peru S.A.C.         | 529,20         |
| 20 | Inkayni Peru Tours S.R.L.              | 525,60         |
| 21 | South Adventures Peru Tours E.I.R.L.   | 525,60         |
| 22 | Eco Wayky's Tour Aventura E.I.R.Ltda   | 497,70         |
| 23 | Qinti Viajes S.A.C.                    | 466,20         |
| 24 | Qhapaqñan Adventure S.A.C.             | 438,00         |
| 25 | Action Peru Treks E.I.R.L.             | 399,60         |
| 26 | Yupi Adventure E.I.R.L.                | 399,60         |
| 27 | Explore Adventures Peru S.R.L.         | 350,40         |
| 28 | Andean Explorer's Cusco E.I.R.L.       | 350,40         |
| 29 | Life Expeditions E.I.R.L.              | 350,40         |
| 30 | America Trek S.A.C.                    | 308,40         |
| 31 | AB Expeditions E.I.R.L.                | 295,20         |
| 32 | Lima Tours S.A.C.                      | 266,40         |
| 33 | Peru Travelco Tours S.A.C.             | 266,40         |
| 34 | Servicios Turísticos Guru E.I.R.L.     | 266,40         |
| 35 | Exploring Peru Travel Service E.I.R.L. | 262,80         |
| 36 | Wayki Trek S.A.C.                      | 262,80         |
| 37 | Crossover Peru S.A.C.                  | 241,80         |
| 38 | First Step Expeditions Peru E.I.R.L.   | 227,70         |
| 39 | Cusco Native S.R.L.                    | 215,70         |
| 40 | Incas Journey Adventure E.I.R.L.       | 199,80         |
| 41 | All Packer Expedition                  | 175,20         |
| 42 | Discover Pachamama E.I.R.L.            | 175,20         |
| 43 | Inka Trail Expeditions Peru E.I.R.L.   | 175,20         |
| 44 | Kusa Treks Peru E.I.R.L.               | 175,20         |
| 45 | Llama Path E.I.R.L.                    | 175,20         |
| 46 | Local Trekkers Peru E.I.R.L.           | 175,20         |
| 47 | Quechuas Expeditions Peru S.A.C.       | 175,20         |
| 48 | Worldwide Exotic Adventures S.C.R.L.   | 164,70         |
| 49 | Abercrombie & Kent Peru S.A.C.         | 133,20         |
| 50 | American Inca Trail E.I.R.L.           | 133,20         |
| 51 | Camping Tours E.I.R.Ltda               | 133,20         |



| N°           | Agencia de Turismo                                | Penalidad (S/)   |
|--------------|---------------------------------------------------|------------------|
| 52           | Inversiones Turísticas Sakura Expedition E.I.R.L. | 133,20           |
| 53           | Machupicchu Travel Adventure E.I.R.L.             | 133,20           |
| 54           | Peru Wild Treks E.I.R.L.                          | 133,20           |
| 55           | Pura Aventura Peru S.A.C.                         | 133,20           |
| 56           | South America Inside Out S.A.C.                   | 133,20           |
| 57           | Sun Gate Tour Operador S.A.C.                     | 133,20           |
| 58           | Adventours - SAS E.I.R.L.                         | 87,60            |
| 59           | Machupicchu Reservations S.A.C.                   | 87,60            |
| 60           | Montes Travel Peru E.I.R.L.                       | 87,60            |
| 61           | Inca Path Peru E.I.R.L.                           | 66,60            |
| 62           | Inverciones Inca Trail Reservations E.I.R.L.      | 66,60            |
| 63           | Journey Experience                                | 66,60            |
| 64           | Machulas Journey E.I.R.L.                         | 66,60            |
| 65           | Peru Grand Travel Group S.A.C.                    | 66,60            |
| 66           | Terra Explorer E.I.R.L.                           | 66,60            |
| <b>Total</b> |                                                   | <b>32 695,80</b> |

Fuente: Acta de Visita n.° 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

De acuerdo con el cuadro precedente, se advierte una concentración significativa de montos adeudados por determinadas agencias de turismo, entre las que destacan Evolution Treks Perú E.I.R.L., TrexperiencePerú E.I.R.L. y Trexperience S.A.C., entre otras. Esta situación evidencia la materialización del riesgo asociado a la falta de cobranza oportuna y de un adecuado seguimiento de las obligaciones exigibles por parte de la Entidad, lo que podría afectar la eficiencia en la recaudación de ingresos por concepto de penalidades derivadas del cierre extemporáneo (30%).

En ese contexto, mediante Oficio n.° 0039-2026-OCI-MC/AC.1 de 23 de marzo de 2026, la Comisión Auditora solicitó a la OGETIC información relacionada con la plataforma Tuboleto.cultura.pe, con el propósito de determinar si dicha herramienta tecnológica cuenta con funcionalidades orientadas al control, seguimiento y gestión de las agencias de turismo que mantienen pagos pendientes por concepto de penalidades. En particular, se requirió precisar si el sistema permite la identificación de agencias con obligaciones impagas, la visualización de reservas no pagadas, la generación de alertas automáticas ante el vencimiento de plazos de pago, la emisión de reportes de pagos efectuados para fines de control recaudador, así como la identificación de los perfiles o usuarios autorizados para acceder a dicha información.

En atención a dicho requerimiento, mediante Memorando n.° 000516-2026-OGETIC-SG/MC de 7 de abril de 2026, la OGETIC remitió el Informe n.° 000114-2026-ODT-OGETIC-SG/MC de 31 de marzo de 2026, en el cual se señala que la plataforma Tuboleto.cultura.pe sí dispone de funcionalidades que permiten la generación de reportes y alertas de aviso dirigidas al personal recaudador, en relación con las reservas penalizadas.

No obstante, pese a la existencia de dichas capacidades funcionales, se evidenció que la plataforma no dispone de funcionalidades orientadas a la gestión integral de penalidades, tales como la identificación automatizada de deudas pendientes, su seguimiento sistemático y la ejecución de acciones de cobranza.

En relación con ello, si bien la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGETIC) informó que el sistema cuenta con opciones de reportes y alertas, la verificación efectuada por la Comisión Auditora permitió

determinar que dichas funcionalidades no responden a un enfoque de control integral, sino que se limitan a consultas operativas desagregadas, sin asegurar trazabilidad ni seguimiento consolidado de las obligaciones pendientes.

En efecto, tal como se advierte en la Imagen n.º 4 la plataforma únicamente permite efectuar el cobro de penalidades mediante el ingreso manual de códigos individuales de reserva, sin que exista la posibilidad de acceder a reportes consolidados que identifiquen agencias con deudas pendientes, restringiendo la capacidad del personal recaudador para realizar una gestión activa de cobranza, tal como se muestra en la imagen siguiente:

Imagen n.º 4  
Perfil Recaudador



**Perfil recaudador:**

- Desde el perfil recaudador se tiene implementada la opción de cobro de penalidades:

**Pago de reservas**

Ingresar el código de reserva:

Desde el código de reserva penalizada

**Reservas a pagar**

**Monto de Penalidad a pagar** S/. 0.00

**Pagar**

Imagen 1: Perfil recaudador – cobro de penalidad

Fuente: Plataforma Tuboleta.cultura.gob.pe.

Asimismo, conforme se observa en la Imagen n.º 5, la opción de exportación de información permite obtener reportes en formato Excel de reservas penalizadas por día de visita; sin embargo, dichos reportes no diferencian entre penalidades pagadas y pendientes, ni contienen campos estructurados que permitan identificar el estado de la deuda, fecha de vencimiento o agrupación por agencia de turismo, lo que limita su utilidad como herramienta de control, tal como se muestra en la imagen siguiente:

Imagen n.º 5  
Perfil coordinador



**Perfil coordinador:**

- Desde el perfil coordinador, Consulta de Reserva, se tiene implementada la opción de consulta y exportación en forma Excel de penalidades

**Consulta de Reservas**

Desde el perfil coordinador, Consulta de Reserva, se tiene implementada la opción de consulta y exportación en forma Excel de penalidades

**Exportar**

| Nº | Cód. Reserva | Estado | Categoría | Código     | Reserva | Monto | Caso | Total | Deuda | Estado |
|----|--------------|--------|-----------|------------|---------|-------|------|-------|-------|--------|
| 1  | 0000000001   | Pagada | Reserva   | 0000000001 | Reserva | 1     | 1    | 1     | 1     | Pagada |
| 2  | 0000000002   | Pagada | Reserva   | 0000000002 | Reserva | 1     | 1    | 1     | 1     | Pagada |

Fuente: Plataforma Tuboleta.cultura.gob.pe



Adicionalmente, se evidenció que la plataforma no genera alertas automáticas dirigidas al personal responsable que adviertan sobre el vencimiento de obligaciones, ni cuenta con mecanismos de notificación o recordatorio de pago hacia las agencias de turismo, lo cual debilita el seguimiento oportuno de las penalidades generadas.

En esa misma línea, se constató la inexistencia de mecanismos de control automatizados, tales como bloqueos o restricciones operativas, que condicionen la generación de nuevas reservas al cumplimiento previo de obligaciones pendientes, permitiendo que agencias con deudas exigibles continúen operando en el sistema sin restricción alguna.

Durante la visita realizada en el punto de atención ubicado en la Casa Garcilaso, se verificó<sup>18</sup> que el procedimiento de cobro de penalidades se realiza de manera presencial, a solicitud de las agencias de turismo, quienes deben presentar documentación física (solicitud de cierre extemporáneo, anexo de reserva, entre otros), procediéndose al cobro mediante el escaneo de un código generado por la plataforma.

Este proceso, además de no encontrarse automatizado, depende de la iniciativa del administrado (operador de turismo), sin que exista un sistema institucional que impulse o garantice la cobranza de manera oportuna.

Asimismo, se constató que el pago se realiza únicamente en efectivo, generándose un comprobante que es archivado físicamente junto con la documentación presentada por la agencia, sin que dicha información se integre a un sistema estructurado de control de cuentas por cobrar, lo cual limita la trazabilidad y control de los ingresos generados por este concepto.

Por otro lado, conforme a la evidencia proporcionada por las agencias de turismo, específicamente en la Imagen n.º 6 se advierte que el sistema genera mensajes automáticos dirigidos al "perfil agencia", tales como: *"Tu plazo de cierre de anexo venció. Para cerrar el anexo, completar registro del guía y paga la penalidad de 30% del monto de esta reserva"*, lo cual evidencia que la plataforma incorpora reglas automatizadas de advertencia; sin embargo, dichas alertas no se encuentran articuladas con mecanismos de validación del hecho generador ni con procesos de control institucional, pudiendo inducir a la generación de penalidades sin una verificación previa de su procedencia. Lo indicado se muestra a continuación:

IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA

<sup>18</sup> Según consta en Acta de Entrevista n.º 010-2026-MINCUL/OCI/AC de 30 de marzo de 2026.

Imagen n.º 6  
Alerta generada en la plataforma tuboletto.cultura.pe

Reserva 09102572716124

 Tu plazo de cierre de reserva vence el 07/10/2025.  
Para cancelar la reserva, completar el ingreso del turista y pagar la penalidad del 30% del monto total de esta reserva, equivalente a S/ 153.2

Registrar Guía

Reservar en el sistema

Lugar:  
**Red de Camino Inka**  
Ruta:  
**Ruta 05: Chachabamba**

Estado: **Penalizado**

Detos de la compra  
Codigo: ASASAC    Fecha: 27/05/2025    Hora: 12:25 PM    Ingresos: 1    Compras: 1

Red de Camino Inka  
Circuito Único  
Fecha de la visita: 09/10/2025

Visitantes: Activos (0) - Inactivos (2)

|           |                                                                |          |
|-----------|----------------------------------------------------------------|----------|
| Ingreso 1 | Joseph Harris Walderson - PAS - 665016510<br>General Extrajero | Inactivo |
| Ingreso 1 | Juan Luis Estrella - PAS - A516039504<br>General Extrajero     | Inactivo |

Fuente: Carta s/n de 6 de abril de 2026.

Adicionalmente, se evidenció que la plataforma no cuenta con funcionalidades que permitan validar si las reservas penalizadas fueron efectivamente utilizadas (ingreso de turistas a la Red de Caminos Inka) o si se produjo la asignación de guías, lo cual constituye un elemento clave para determinar la procedencia de la penalidad, limitando la capacidad de la Entidad para verificar la consistencia de la información registrada.

**b) Debilidades en el marco normativo y procedimental para la gestión de penalidades**

De la revisión del marco normativo aplicable, se evidenció que, si bien el artículo 19 del Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu establece la obligación de cierre oportuno de los anexos de reserva y la aplicación de una penalidad equivalente al 30% del monto total en caso de incumplimiento, la Entidad no ha desarrollado instrumentos de gestión que operativicen dicha disposición.

En ese sentido, no se cuenta con directivas, lineamientos o procedimientos internos que regulen de manera expresa y secuencial las etapas de determinación del incumplimiento, validación del supuesto de hecho, liquidación de la penalidad, notificación al administrado, registro de la deuda, seguimiento de las cuentas por cobrar y ejecución de acciones de cobranza, generándose un vacío procedimental en la implementación de la norma.

Esta situación se ve reflejada en la práctica operativa descrita por la DDC Cusco, según la cual la determinación de la penalidad es realizada directamente por las agencias de turismo a través de la plataforma, limitándose la intervención del personal institucional a la etapa de cobro, sin participación en la validación del incumplimiento ni en la verificación de los supuestos que configuran la penalidad.



Asimismo, de la circularización efectuada a las agencias de turismo —cuyos resultados se resumen en el Cuadro n.º 8, se evidenció la existencia de interpretaciones divergentes respecto a la configuración del supuesto de cierre extemporáneo. El detalle de las agencias con mayor monto de penalidades se muestra a continuación:

**Cuadro n.º 8**  
**Agencias con mayor monto de penalidades consultadas por la comisión de control**

| Nº | Agencia de Turismo            | Penalidad (\$/) |
|----|-------------------------------|-----------------|
| 1  | Evolution Treks Peru E.I.R.L. | 3 406,20        |
| 2  | Trexperienceperu E.I.R.L.     | 3 315,60        |
| 3  | Trexperience S.A.C.           | 2 344,50        |
| 4  | Condor Travel S A             | 1 380,90        |
| 5  | Explorandes SAC               | 1 332,00        |
| 6  | Intrepid Peru S.A.C.          | 1 233,60        |
| 7  | Alpaca Expeditions E.I.R.L.   | 1 054,80        |

Elaborado por: Comisión Auditora.

En particular, agencias como Explorandes S.A.C.<sup>19</sup>, Intrepid Perú S.A.C.<sup>20</sup> y Alpaca Expeditions E.I.R.L.<sup>21</sup> señalaron que las reservas observadas corresponden a servicios cancelados o no ejecutados, en los cuales no se produjo el ingreso de turistas ni la asignación de guías, por lo que consideran que no se configura el supuesto sancionable. En ese sentido, indicaron que, en la práctica operativa, ante cancelaciones totales se procede a la anulación o inactivación de pasajeros, mas no al cierre formal del anexo, al no existir servicio a ejecutar.

Por su parte, la agencia Condor Travel S.A.<sup>22</sup> manifestó no haber sido notificada formalmente respecto a la existencia de penalidades ni sobre el procedimiento aplicable, señalando que la única referencia disponible corresponde a un instructivo emergente (pop-up) en la plataforma, lo cual no constituye un mecanismo formal de comunicación administrativa. Finalmente, la agencia de turismo indicó que efectuó el pago íntegro de las penalidades, para lo cual adjuntó los recibos de caja correspondientes, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro n.º 9**  
**Pago efectuado por la agencia Condor Travel SA**

| Nº de recibo de caja | Fecha      | Monto           |
|----------------------|------------|-----------------|
| 100-68996            | 07/04/2026 | 431,10          |
| 100-68997            | 07/04/2026 | 466,20          |
| 100-68998            | 07/04/2026 | 175,20          |
| 100-68999            | 07/04/2026 | 175,20          |
| 100-69000            | 07/04/2026 | 133,20          |
| <b>Total</b>         |            | <b>1 380,90</b> |

Fuente: Carta SN de 8 de abril de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

En ese contexto, se advierte que la normativa vigente no delimita con precisión los supuestos que configuran el cierre extemporáneo, ni contempla escenarios como la cancelación total del servicio o el no uso de la reserva, generando vacíos normativos que

<sup>19</sup> Mediante correo electrónico de 6 de abril de 2026, remitió la carta SN de la misma fecha.

<sup>20</sup> Mediante Expediente n.º 0047740-2026 de 8 de abril de 2026 remitió la carta SN de la misma fecha.

<sup>21</sup> Mediante correo electrónico de 7 de abril de 2026 remitió la carta SN.

<sup>22</sup> Mediante correo electrónico de 8 de abril de 2026, remitió la carta SN de la misma fecha.

afectan la correcta aplicación de la disposición, la uniformidad de criterios y la seguridad jurídica de los administrados.

Al respecto, la normativa aplicable señala lo siguiente:

- Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupichu, aprobado mediante Resolución Ministerial n.º 069-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y modificatorias.

“(…)

Capítulo III

Del Sistema de Reservas y Ventas

**Artículo 19º De la reserva y compra del derecho de ingreso ante la DDC Cusco**

*Las agencias de viajes y turismo registradas para ingresar a la Red de Caminos Inka del SHM, deberán presentar la relación nominal con los datos completos de turistas, número de guías responsables y número de personal de apoyo a través del sistema de boleto electrónico de la DDC Cusco para generar el formato de reserva respectivo. La definición y confirmación de la lista final de turistas se dará hasta 48 horas antes de la fecha de ingreso (para permitir la incorporación del nombre de los guías, quedando pendiente la relación del personal de apoyo hasta el día de ingreso en el Anexo "B-2"), la misma que estará sujeta a la capacidad de carga establecida en los documentos de gestión del SHM.*

*De existir incumplimiento a dicha obligación, se procederá al pago de una penalidad por concepto de cierre extemporáneo equivalente al 30% del monto total del anexo, hasta 24 horas antes de la fecha de ingreso, caso contrario, se perderá el derecho de ingreso a la Red de Caminos Inka del SHM sin lugar a reclamo alguno y quedando anulada la reserva (...)*

- Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.

“(…)

**2. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

“(…)

**2.2. Identificación de los riesgos**

*En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.*

“(…)

*05 Se debe identificar los eventos externos e internos que afectan o puedan afectar a la entidad. Dichos eventos, si ocurren, tienen un impacto positivo, negativo o una combinación de ambos. Por lo tanto, los eventos con signo negativo representan riesgos y requieren de evaluación y respuesta por parte del órgano competente de la entidad. De otro lado, los eventos con signo positivo representan oportunidades y compensan los impactos negativos de los riesgos. En términos generales, una fuente de identificación son los análisis de fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas que realizan las entidades como parte del proceso de planeamiento estratégico, en tanto éstos hayan sido correctamente elaborados.*

“(…)”

La situación antes expuesta genera riesgo de imposibilidad de cobro, falta de trazabilidad y afectación a la integridad de los ingresos de la entidad.



Lo que se habría originado, debido a la ausencia de un procedimiento específico aprobado que regule la gestión de penalidades y debilidades en el diseño e implementación de controles automatizados de la Plataforma dentro del sistema de reservas, afectando la adecuada recaudación de ingresos.

**2.4. DEBILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE EXTORNOS DE BOLETOS EN LA PLATAFORMA TUBOLETO.CULTURA.PE, AL NO CONTAR CON SUSTENTO DOCUMENTARIO NI AUTORIZACIÓN CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE, VIENE GENERANDO EL RIESGO DE AFECTACIÓN A LA INTEGRIDAD DE LA RECAUDACIÓN, ASÍ COMO A LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL.**

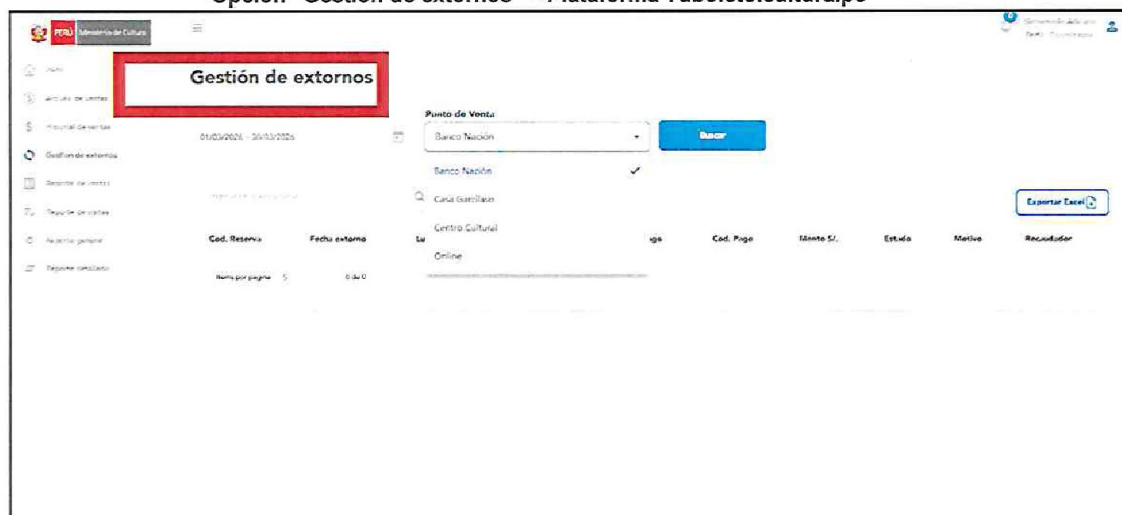
Como parte de las verificaciones efectuadas por la Comisión Auditora a la funcionalidad de la plataforma Tuboleto.cultura.pe en el punto de venta de Casa Garcilaso, se entrevistó con la responsable del Equipo de Reservas y Recaudación, preguntando, entre otros aspectos, el procedimiento que se realiza para la aprobación de los extornos de boletos.

En ese marco, como se observa en el Acta de Entrevista n.º 010-2026-MINCUL/OCI/AC de 30 de marzo de 2026 y de acuerdo a lo señalado por la responsable del Equipo de Reservas y Recaudación de la DDC Cusco, la gestión de extornos se desarrolla de la siguiente manera:

- El personal recaudador que realiza la atención al público de los visitantes que acuden al punto de venta para efectuar la adquisición de entradas para el ingreso a la Llaqta de Machupicchu, solicita el extorno a través de la plataforma tuboleto.cultura.pe por diversos motivos, tales como error en el horario, circuito, datos del visitante, error en el pago o debido a que el pasajero no logró conseguir disponibilidad de tren, entre otros.
- Dicha solicitud, que fue previamente formulada de manera verbal por el visitante que requiere dicho procedimiento, debe ser ingresada a través del sistema, indicando el motivo expresado por el visitante que acudió al punto de venta de la Casa Garcilaso.
- Posteriormente, y cuando la solicitud se encuentra registrada en el sistema, la responsable del equipo de trabajo realiza la evaluación de la solicitud y, de considerarla conforme, procede a autorizar el extorno.
- Sobre lo último, es importante precisar que únicamente el usuario de la responsable tiene el acceso a aprobar la solicitud de extorno y a visualizar el reporte de extorno realizados por cada punto de venta.

En ese marco, y para corroborar lo señalado de manera precedente, como parte de la constatación efectuada por la Comisión Auditora se verificó conjuntamente con la responsable del equipo de reservas y recaudación el acceso a la opción "Gestión de extornos" en la plataforma, la cual se visualiza a continuación:

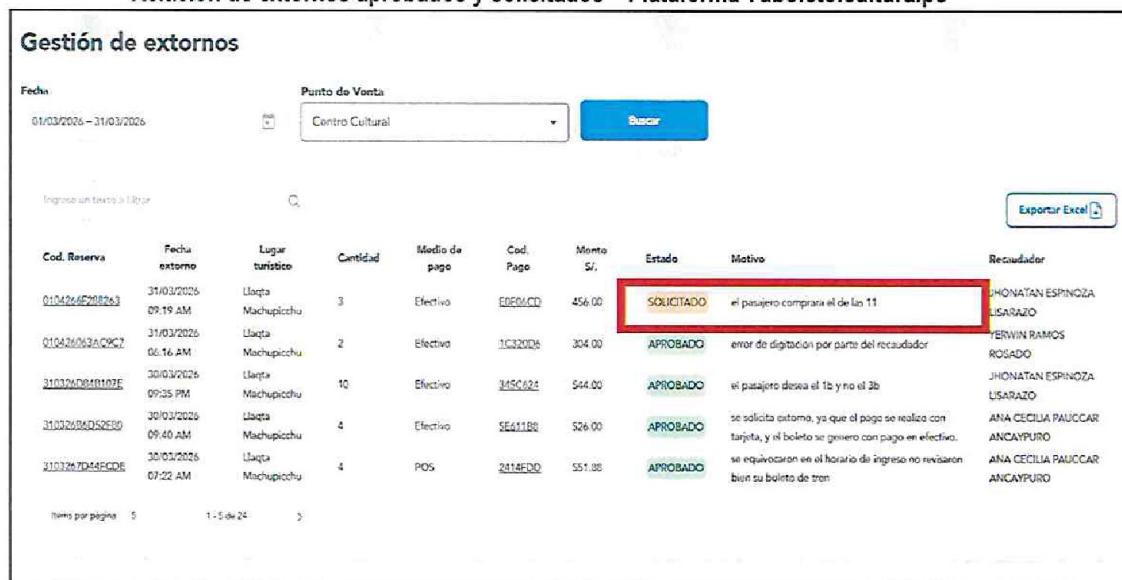
Imagen n.º 7  
Opción “Gestión de extornos” – Plataforma Tuboleto.cultura.pe



Fuente: Acta de Entrevista n.º 010-2026-MINCUL/OCI/AC de 30 de marzo de 2026.

Posteriormente, se realiza la búsqueda por punto de venta y se obtiene la relación de extornos pendientes de aprobación, cuya información refleja los códigos de reserva, fechas de extorno, cantidad de boletos, medio de pago, monto, motivo del extorno y recaudador, tal como se visualiza a continuación:

Imagen n.º 8  
Relación de extornos aprobados y solicitados – Plataforma Tuboleto.cultura.pe



| Cod. Reserva    | Fecha extorno          | Lugar turístico   | Cantidad | Medio de pago | Cod. Pago | Monto \$/ | Estado     | Motivo                                                                                                  | Recaudador                    |
|-----------------|------------------------|-------------------|----------|---------------|-----------|-----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 0104264528263   | 31/03/2026<br>09:19 AM | Uaqta Machupicchu | 3        | Efectivo      | EDRMCD    | 456.00    | SOLICITADO | el pasajero compró el de la 11                                                                          | JHONATAN ESPINOZA LISARAZO    |
| 0104264528267   | 31/03/2026<br>06:16 AM | Uaqta Machupicchu | 2        | Efectivo      | 1G32026   | 304.00    | APROBADO   | error de digitación por parte del recaudador                                                            | TERWIN RAMOS ROSADO           |
| 21032670801026  | 30/03/2026<br>09:35 PM | Uaqta Machupicchu | 10       | Efectivo      | 345C021   | 544.00    | APROBADO   | el pasajero desea el 1a y no el 3b                                                                      | JHONATAN ESPINOZA LISARAZO    |
| 310326704052630 | 30/03/2026<br>09:40 AM | Uaqta Machupicchu | 4        | Efectivo      | SE411B0   | 526.00    | APROBADO   | se solicita extorno, ya que el pago se realizó con tarjeta, y el boleto se generó con pago en efectivo. | ANA CECILIA PAUCCAR ANCAVPURO |
| 210326704052630 | 30/03/2026<br>07:22 AM | Uaqta Machupicchu | 4        | PDS           | 2815ED0   | 551.00    | APROBADO   | se equivocaron en el horario de ingreso no revisaron bien su boleto de tren                             | ANA CECILIA PAUCCAR ANCAVPURO |

Fuente: Acta de Entrevista n.º 010-2026-MINCUL/OCI/AC de 30 de marzo de 2026.

Luego de la identificación del extorno pendiente de verificación, la responsable del equipo de reservas y recaudación verifica el motivo de la solicitud efectuada por el recaudador que atendió el proceso de venta, validando la misma y, previa aprobación a través de la plataforma, digita la observación referente al extorno, tal como se muestra a continuación:



Imagen n.º 9

Observación para aprobación de extorno – Plataforma tuboletto.cultura.pe

Reserva 0104266F288263

¡Solicitud por: JHONATAN ESPINOZA USARAZO - 31/03/2026 09:17 AM  
Motivo de extorno: el pasajero comprara el de las 11

**Aprobación de Extorno**

Ingreso una observación:

se procede a la solicitud del extorno a solicitud del personal recaudador

Cancelar Aceptar

Monto total extornado: S/. 456.00

Imprimir comprobante

**Datos del extorno**

Código de pago: E0P06CD

Fecha de pago: Hora: 02:17 AM

Medio de pago: Efectivo

**Boletos comprados**

Llaqta Machupicchu

Circuito 2 - Circuito clásico

Fecha de la visita: 01/04/2026 Hora: 10:00 AM

Visitantes

Fuente: Acta de Entrevista n.º 010-2026-MINCUL/OCI/AC de 30 de marzo de 2026.

Finalmente, en la plataforma se visualiza el estado "Aprobado" del extorno solicitado por el personal recaudador, de acuerdo a la imagen siguiente:

Imagen n.º 10

Extorno aprobado – Plataforma tuboletto.cultura.pe

**Gestión de extornos**

Fecha: 01/03/2026 - 31/03/2026

Punto de Venta: Centro Cultural

Buscar

Exportar Excel

| Cod. Reserva   | Fecha extorno          | Lugar turístico    | Cantidad | Medio de pago | Cod. Pago | Monto S/. | Estado   | Motivo                                                                                                  | Recaudador                    |
|----------------|------------------------|--------------------|----------|---------------|-----------|-----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 0104266F288263 | 31/03/2026<br>09:19 AM | Llaqta Machupicchu | 3        | Efectivo      | E0P06CD   | 456.00    | APROBADO | el pasajero comprara el de las 11                                                                       | JHONATAN ESPINOZA USARAZO     |
| 0104266F288263 | 31/03/2026<br>06:16 AM | Llaqta Machupicchu | 2        | Efectivo      | 1C333D6   | 304.00    | APROBADO | error de digitación por parte del recaudador                                                            | YERWIN RAMOS ROSADO           |
| 3103260948107E | 30/03/2026<br>09:25 PM | Llaqta Machupicchu | 10       | Efectivo      | 255CA2E   | 544.00    | APROBADO | el pasajero desea el 1b y no el 3b                                                                      | JHONATAN ESPINOZA USARAZO     |
| 3103260948107E | 30/03/2026<br>09:40 AM | Llaqta Machupicchu | 4        | Efectivo      | 52611B4   | 526.00    | APROBADO | se solicita extorno, ya que el pago se realizó con tarjeta, y el boleto se generó con pago en efectivo. | ANA CECILIA PAUCCAR ANCAYPURO |
| 3103260948107E | 30/03/2026<br>07:22 AM | Llaqta Machupicchu | 4        | POS           | 2614ED0   | 551.88    | APROBADO | se equivocaron en el horario de ingreso no revisaron bien su boleto de tren                             | ANA CECILIA PAUCCAR ANCAYPURO |

Items por página: 5 1 de 24

Fuente: Acta de Entrevista n.º 010-2026-MINCUL/OCI/AC de 30 de marzo de 2026.

No obstante a todo el procedimiento antes descrito, el cual viene siendo efectuado por la responsable del equipo de trabajo de reservas y recaudación, este no guarda relación con lo señalado en la Directiva n.º 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 recursos directamente recaudados del Ministerio de Cultura", la cual

en el numeral 8.12 señala que los recursos indebidamente depositados "(...) serán devueltos o extornados según corresponda, previo informe de los Directores de las Direcciones Desconcentradas de Cultura, de los Museos de Lima y de otras dependencias, así como de la Oficina de Tesorería que sustente la devolución del ingreso recaudado. La Oficina general de Administración autorizará la devolución del ingreso recaudado, en caso de corresponder".

Por otro lado, es importante precisar que durante el periodo comprendido entre el 17 de julio de 2024 y 30 de marzo de 2026, se han gestionado un total de ochocientos catorce (814) extornos por boletos, por un total de S/ 83 131,00 en el ámbito de la DDC Cusco, sin que se observe el procedimiento adecuado para dicha actividad, delimitado en el párrafo precedente. El resumen de los extornos antes mencionados se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.º 10**  
**Resumen de extornos**

| Ubicación                      | Suma de monto    |
|--------------------------------|------------------|
| Agencia del Banco de la Nación | 1 754,00         |
| Casa del Inka Garcilaso        | 14 614,00        |
| Centro Cultural Machupicchu    | 66 763,00        |
| <b>Total general</b>           | <b>83 131,00</b> |

Fuente: Informe Técnico n.º 006-2026/OCI-MC-EMBM de 4 de mayo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Tal como se observa en el cuadro anterior, en los puntos de venta de Casa Garcilaso y Centro Cultural, donde los extornos son aprobados directamente por la responsable del equipo de ventas y recaudación, se ha venido gestionando la mayor cantidad de extornos en el ámbito de la DDC Cusco, por un importe total de S/ 83 131,00.

Al respecto, la normativa aplicable señala lo siguiente:

- Directiva n.º 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 recursos directamente recaudados del Ministerio de Cultura", aprobada mediante Resolución de Secretaría General n.º 2020-2019-SG/MC de 13 de diciembre de 2019.

"(...)

#### **"VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

(...)

8.12 Para el caso de los fondos depositados y/o percibidos indebidamente o por error como fondos públicos. serán devueltos o extornados según corresponda, previo informe de los Directores de las Direcciones Desconcentradas de Cultura, de los Museos de Lima y de otras dependencias, así como de la Oficina de Tesorería que sustente la devolución del ingreso recaudado. La Oficina general de Administración autorizará la devolución del ingreso recaudado, en caso de corresponder. (...)"



- Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.

(...)

## 2. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

(...)

### 2.2. Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

(...)

05 Se debe identificar los eventos externos e internos que afectan o puedan afectar a la entidad. Dichos eventos, si ocurren, tienen un impacto positivo, negativo o una combinación de ambos. Por lo tanto, los eventos con signo negativo representan riesgos y requieren de evaluación y respuesta por parte del órgano competente de la entidad. De otro lado, los eventos con signo positivo representan oportunidades y compensan los impactos negativos de los riesgos. En términos generales, una fuente de identificación son los análisis de fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas que realizan las entidades como parte del proceso de planeamiento estratégico, en tanto éstos hayan sido correctamente elaborados.

(...)

## 5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

(...)

Las actividades de supervisión se realizan con respeto a todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos de control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.

(...)

### 5.1 NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

#### 5.1.1. Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

(...)"

El procedimiento actual de aprobación de extornos, al efectuarse únicamente a través de la plataforma y bajo la evaluación de una sola responsable, sin contar con informes técnicos ni autorización formal de las instancias competentes, genera el riesgo de afectación a la integridad de la recaudación, así como a la confiabilidad de la información financiera y presupuestal.

La situación expuesta se debe a que los servidores de la DDC Cusco no vienen cautelando el cumplimiento de lo estipulado en la normativa vigente respecto al procedimiento de extornos; asimismo, en la citada directiva no se detalla las causales para efectuar un extorno.



**2.5. DEFICIENCIA EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE MECANISMOS FORMALES ESTABLECIDOS PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTOS EN LA PLATAFORMA TU.BOLETOCULTURA.PE, LIMITA LA TRAZABILIDAD, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LAS ATENCIONES EFECTUADAS, AFECTANDO EL ADECUADO REGISTRO, SEGUIMIENTO, COORDINACIÓN Y CONFORMIDAD DE LOS MISMOS.**

De la revisión efectuada al procedimiento denominado “Mantenimiento de Sistemas de Información” MP-OGETIC-ODT-02, aprobado por el Ministerio de Cultura mediante Resolución de Secretaría General n.º 000147-2020-SG/MC de 30 de noviembre de 2020, se advierte que dicho instrumento establece las acciones necesarias para la gestión de los mantenimientos de los sistemas de información institucionales, con la finalidad de garantizar su disponibilidad permanente y la continuidad de los procesos. En ese sentido, el referido procedimiento dispone que las solicitudes de mantenimiento deben ser formuladas por las áreas usuarias a través de canales formales, tales como el correo electrónico o el sistema de trámite documentario, para posteriormente ser registradas en el sistema de mesa de ayuda, generándose un ticket de atención que permita su seguimiento, evaluación, aprobación, ejecución y cierre, incluyendo la conformidad del usuario.

Asimismo, el procedimiento establece que, para el mantenimiento de sistemas de información, las solicitudes pueden corresponder a dos tipos de requerimientos: (i) Mantenimiento Evolutivo, mediante el cual el área usuaria solicita, a través de documento o correo electrónico dirigido a la Mesa de Ayuda, el requerimiento del sistema de información, el cual debe ser dirigido al Director General de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGETIC), con la finalidad de que se programe la ejecución del mantenimiento correspondiente; y (ii) Mantenimiento Puntual, en el cual el área usuaria solicita a través de la Mesa de Ayuda, detallando de manera precisa la necesidad presentada, a fin de que sea canalizado al Director de la ODT para su atención.

Adicionalmente, para la habilitación o modificación de datos, el procedimiento señala que el área usuaria debe registrar su solicitud mediante la Mesa de Ayuda, precisando la información a modificar. En caso de que el ajuste requerido derive de responsabilidad del usuario, la solicitud deberá contar con el conocimiento tanto del director de la unidad solicitante como del director de la unidad responsable del sistema, garantizando así un control adecuado sobre los cambios solicitados.

En esa misma línea, el procedimiento detalla las actividades y responsabilidades de las unidades orgánicas involucradas, entre ellas la ODT y la OGETIC, estableciendo la verificación de la viabilidad técnica de las solicitudes, la aprobación de los mantenimientos, su implementación en producción y el registro de la atención correspondiente en el sistema, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro n.º 11**  
**Detalle del procedimiento – Mantenimiento de Sistema de Información**

| Nº de Actividad | Responsable                               | Acciones                                                                                                                                                     |
|-----------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1               | Área usuaria / Director o Jefe de Oficina | Solicita el mantenimiento de sistema a la Oficina de Desarrollo Tecnológico (ODT) mediante correo o por el sistema documental según el tipo de mantenimiento |



| N° de Actividad | Responsable                               | Acciones                                                                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2               | OIT / Analista de la Mesa de Ayuda        | Registrar solicitud de mantenimiento en el Sistema de Mesa de Ayuda. El sistema genera un número de ticket |
| 3               | ODT / Especialista o Analista o Asistente | Verificar viabilidad de solicitud de mantenimiento                                                         |
| 4               | ODT / Especialista o Analista o Asistente | Elabora el formato "Documento de Pase" y registrarlo en el sistema de Mesa de ayuda.                       |
| 5               | ODT / Director                            | Aprobar mantenimiento                                                                                      |
| 6               | ODT / Especialista o Analista o Asistente | Dar conformidad de pase a producción                                                                       |
| 7               | ODT / Especialista o Analista o Asistente | Registrar la atención en el sistema de Mesa de Ayuda                                                       |

Fuente: MP-OGETIC-ODT-02 – Procedimiento: Mantenimiento de Sistemas de Información.

Como se desprende del cuadro precedente, el procedimiento establece como elemento central el uso de la mesa de ayuda institucional, a través de la cual se canalizan las solicitudes y se genera un ticket de atención, constituyéndose este en el mecanismo que permite efectuar el seguimiento del requerimiento, su evaluación técnica, programación, ejecución y la comunicación de los resultados al área usuaria, asegurando la trazabilidad de las intervenciones realizadas en los sistemas de información.

Sin embargo, como resultado de la revisión de la información proporcionada, se ha identificado que las acciones vinculadas a la atención de mantenimientos de la plataforma no se vienen ejecutando en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el citado procedimiento, evidenciándose debilidades en los controles establecidos.

En efecto, a partir de las respuestas a los cuestionarios aplicados al responsable del Equipo de Trabajo de Reservas y Recaudación de la DDC Cusco<sup>23</sup>, así como la DDC Amazonas<sup>24</sup>, se advierte la existencia de deficiencias en la aplicación del procedimiento, tales como:

- a) Deficiencias en la gestión de requerimientos de mantenimiento de la plataforma [tuboletto.cultura.pe](http://tuboletto.cultura.pe), falta de herramientas de seguimiento para el usuario y uso de canales de comunicación no formalizados en el procedimiento de mantenimiento de sistemas informáticos de la OGETIC.

De la revisión efectuada a la información proporcionada por la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, mediante Oficio n.° 000454-2026-DE-DDC-CUS/MC<sup>25</sup> de 23 de febrero de 2026, así como por la Dirección Desconcentrada de Cultura Amazonas, mediante Informe n.° 000006-2026-DDC AMA-RCC/MC de 19 de enero de 2026, se advierte que los requerimientos de atención de mantenimientos a la plataforma [Tuboletto.Cultura.pe](http://Tuboletto.Cultura.pe) presentan debilidades en su registro, seguimiento, control y trazabilidad.

En efecto, en el caso de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, a partir de las respuestas proporcionadas por la responsable del Equipo de Trabajo de Reservas y Recaudación, se evidenció que las solicitudes de mantenimiento no se canalizan exclusivamente a través de los mecanismos formales previstos en el procedimiento "Mantenimiento de Sistemas de Información" MP-OGETIC-ODT-02,

<sup>23</sup> Remitido mediante Oficio n.° 000454-2026-DE-DDC-CUS/MC de 23 de febrero de 2026.

<sup>24</sup> Remitido mediante Oficio n.° 000142-2026-DDC AMA/MC de 17 de febrero de 2026.

<sup>25</sup> Información solicitada por la Comisión Auditora a través del Oficio n.° 008-2026-OCI-MC/AC.1 de 12 de febrero de 2026.



sino que también son efectuadas mediante aplicativos de mensajería instantánea como WhatsApp, así como a través de correos electrónicos y el sistema de gestión documental. En ese sentido, dicha dependencia ante la consulta señaló que: *“Las solicitudes se realizan mediante los canales de comunicación habituales (como WhatsApp, correo institucional o SGD, según corresponda); sin embargo, no se cuenta con un sistema que asigne un número de ticket o código de seguimiento formal para cada requerimiento”*.

Esta forma de gestión evidencia que las solicitudes de mantenimiento no son registradas en la mesa de ayuda institucional, ni generan el correspondiente ticket de atención que permita efectuar su adecuado seguimiento, control y cierre, lo cual limita la trazabilidad de las intervenciones realizadas en la plataforma y dificulta la verificación de las acciones ejecutadas por el área técnica.

Por su parte, en el caso de la Dirección Desconcentrada de Cultura Amazonas, se evidenció una situación similar, toda vez que los mantenimientos vinculados a la plataforma para la venta de boletos son gestionados principalmente a través de canales informales. En efecto, dicha dependencia señaló que: *“El Complejo Arqueológico Monumental Kuélap ha venido realizando diversas modificaciones operativas y funcionales, relacionadas principalmente con el cambio y actualización de circuitos de visita, la actualización de información al visitante, así como la modificación de la capacidad de admisión y de las tarifas de ingreso”*.

*Estas variaciones han sido oportunamente comunicadas a través de correos electrónicos, con la finalidad de asegurar su correcta aplicación, implementación y actualización dentro del sistema correspondiente, así como para la ejecución de los ajustes necesarios en la plataforma de venta de boletos y los procesos operativos vinculados (...)*.

No obstante, dichas comunicaciones no evidencian su registro en la mesa de ayuda ni la generación de tickets de atención, lo cual impide verificar su evaluación, priorización, ejecución y cierre conforme a lo establecido en el procedimiento institucional.

En consecuencia, tanto en la DDC Cusco como en la DDC Amazonas, se advierte que la gestión mantenimientos de la plataforma para la venta de boletos se viene realizando al margen de los mecanismos formales previstos en el procedimiento “Mantenimiento de Sistemas de Información” MP-OGETIC-ODT-02, situación que limita el adecuado registro, seguimiento y control de las intervenciones realizadas.

**b) Deficiencias en el control y trazabilidad del registro de requerimientos por parte de la OGETIC.**

De la revisión efectuada a la información remitida por la OGETIC, mediante Memorando n.° 000200-2026-OGETIC-SG/MC<sup>26</sup> de 14 de febrero de 2026, y la proporcionada por la DDC Amazonas mediante Oficio n.° 000042-2026-DDC AMA/MC de 19 de enero de 2026, se identificaron inconsistencias en el registro de incidencias correspondientes a la plataforma para la venta de boletos, debido a que no existe un control y trazabilidad de los requerimientos.

En efecto, la OGETIC remitió un reporte de incidencias que incluye registros formalizados mediante tickets de atención, dentro de los cuales se consignan, entre

<sup>26</sup> Información solicitada por la Comisión Auditora a través del Oficio n.° 001-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de febrero de 2026.



otros, casos ocurridos en el mes de mayo de 2025, tales como: "Inconvenientes al generar boletos para ciudadanos cusqueños a costo cero" y "Agencia no puede generar reserva para pasajero de países CAN", las cuales se detallan a continuación:

**Cuadro n.° 12**  
**Incidencias reportadas por la OGETIC**

| Año   | Fecha de atención | Ticket | Motivo                                                                    | Estado  |
|-------|-------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| (...) |                   |        |                                                                           |         |
| 2025  | 22/05/2025        | 2370   | Inconvenientes al generar boletos para ciudadanos cusqueños a costo cero. | Cerrado |
| 2025  | 30/05/2025        | 2434   | Agencia no puede generar reservar para pasajero de países CAN.            | Cerrado |

Fuente: Memorando n.° 000200-2026-OGETIC-SG/MC de 14 de febrero de 2026.

Es de precisar que, de la revisión a la documentación, se advierte que el documento de pase de estas incidencias ha sido considerado como mantenimiento puntual.

No obstante, de la revisión de la información remitida por la DDC Amazonas, se advierte la existencia de requerimientos adicionales correspondientes al mismo periodo, las cuales han sido documentadas a partir de reportes efectuados mediante correo electrónico, y que no se encuentran incluidas en el reporte proporcionado por la OGETIC, tales como: "Solicito cambios y actualización en la Plataforma de venta de boletos (tuboletos.cultura.pe) en base a nuevos circuitos en la Llaqta de Kuélap" y "Solicita anulación de mensaje de alerta en Plataforma TuBoleto", las cuales se muestran en las imágenes siguientes:

**Imagen n.° 11**

**Solicitud de cambio y actualización en la plataforma efectuada por la DDC Amazonas**

De: Briseida Barbarita Villar Urdanivia  
Enviado: martes, 6 de mayo de 2025 10:12:22  
Para: Willy Chiguala Villanueva; Rosio Del Pilar Sanchez Chavez  
Cc: Reservas Kuélap; Elmer Nestor Utrilla Vilca; Arturo Rodriguez Guevara  
Asunto: SOLICITO CAMBIOS Y ACTUALIZACIÓN EN LA PLATAFORMA DE VENTA DE BOLETOS (tuboletos.cultura.pe) EN BASE A NUEVOS CIRCUITOS EN LA LLAQTA DE KUÉLAP

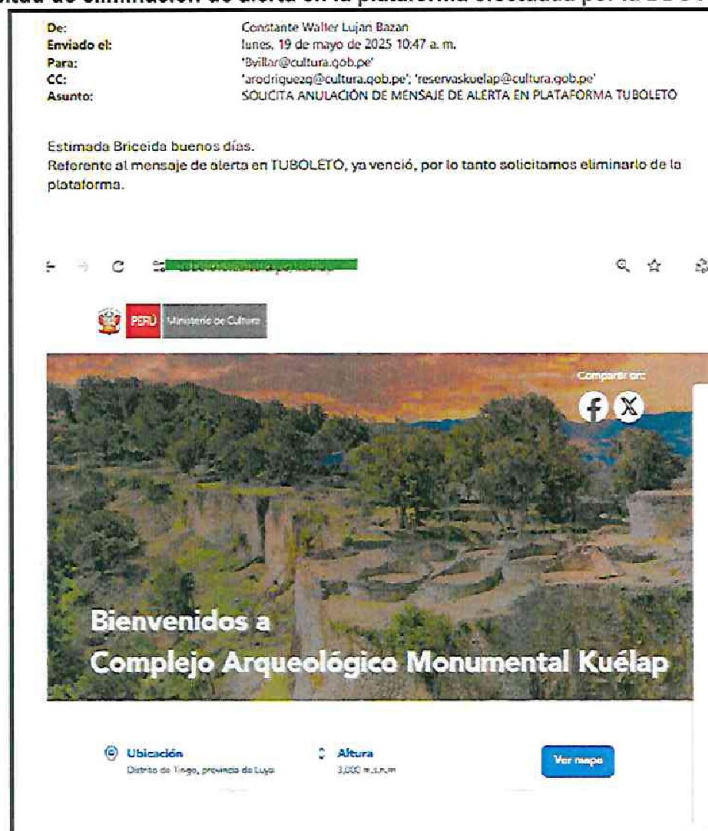
Estimado Willy buenos días,

Según el documento adjunto están solicitando modificaciones en el sistemas TUBOLETO:

Fuente: Memorando n.° 000042-2026-DDC AMA/MC de 19 de enero de 2026.

## Imagen n.º 12

## Solicitud de eliminación de alerta en la plataforma efectuada por la DDC Amazonas



Fuente: Memorando n.º 000042-2026-DDC AMA/MC de 19 de enero de 2026.

Dicha situación evidencia la falta de un registro único, íntegro y consistente de incidencias a nivel institucional, a pesar de que el procedimiento "Mantenimiento de Sistemas de Información" establece que todos los requerimientos —tanto evolutivos como puntuales— deben ser registrados y gestionados a través del sistema de mesa de ayuda, asegurando su seguimiento, trazabilidad y cierre formal. Esta condición demuestra que el mecanismo de control previsto en el referido procedimiento no se viene aplicando de manera uniforme, lo cual impide contar con información confiable respecto de los requerimientos reportados por las Direcciones Desconcentradas de Cultura de Cusco y Amazonas.

Asimismo, la ausencia de un registro consolidado limita la capacidad de verificar la trazabilidad, oportunidad e integridad de la información de los mantenimientos ejecutados, afectando la adecuada gestión de los requerimientos atendidos y el cumplimiento del procedimiento establecido. En consecuencia, esta situación debilita la capacidad de supervisión, control y toma de decisiones por parte de la OGETIC, generando riesgos en la gestión y continuidad operativa de la plataforma Tuboleto.cultura.pe.



- c) Falta de difusión del procedimiento “Mantenimiento de Sistemas de Información” por parte de la OGETIC, que afecta la estandarización y trazabilidad de los requerimientos.

De la revisión de la información proporcionada por la DDC Cusco y la DDC Amazonas, se advierte la ausencia de evidencia que acredite que la OGETIC haya comunicado formalmente a las áreas usuarias el procedimiento “Mantenimiento de Sistemas de Información” MP-OGETIC-ODT-02.

En ese sentido, la DDC Amazonas, durante la prueba de recorrido ante la consulta sobre si dicho procedimiento fue comunicado formalmente por la OGETIC, señaló textualmente: “No”.

Por su parte, la DDC Cusco manifestó que *“no se cuenta con documentación formal emitida por la OGETIC en la que se establezca o comunique oficialmente el procedimiento para solicitar el servicio de mantenimiento”*.

La situación descrita evidencia la falta de difusión de los procedimientos establecidos, lo cual ha generado que las áreas usuarias gestionen sus requerimientos sin un marco formal uniforme, evidenciándose la inexistencia de mecanismos estandarizados para el registro, atención y seguimiento de las solicitudes, afectando la trazabilidad, el control de las intervenciones realizadas y la confiabilidad de la información relacionada con el mantenimiento de los sistemas de información.

- d) Falta de establecimiento de plazos para la atención de requerimientos de mantenimiento.

De la revisión al procedimiento denominado “Mantenimiento de Sistemas de Información” MP-OGETIC-ODT-02, aprobado por el Ministerio de Cultura mediante Resolución de Secretaría General n.º 000147-2020-SG/MC de 30 de noviembre de 2020, así como de la información proporcionada por la DDC Cusco y la DDC Amazonas, se advierte que no se encuentran establecidos plazos para la atención de solicitudes de mantenimiento de la plataforma, situación que genera incertidumbre respecto a los tiempos de respuesta del servicio.

En ese contexto, la DDC Cusco en el cuestionario como parte de la prueba de recorrido señaló que: *“No se indica el tiempo o plazo estimado en que se atenderá la incidencia”*; y adicionalmente: *“No se cuenta con plazos, pero en muchos casos las atenciones demoran más del horario que el personal recaudador labora (...)”*.

Por su parte, la información remitida por la DDC Amazonas evidencia que las solicitudes de mantenimiento no cuentan con plazos establecidos, pudiendo extenderse por periodos superiores a treinta (30) días calendario, habiéndose identificado casos en los que el usuario ha tenido que reiterar sus requerimientos para ser atendido, conforme se muestra en la imagen siguiente:

## Imagen n.º 13

## Correo de solicitud de cambios de mapas en la plataforma TuBoleto.cultura.pe

De: Constante Walter Luján Bazán  
 Enviado el: martes, 16 de septiembre de 2025 04:17 p. m.  
 Para: Cesar Deyvi Peña Anticona  
 CC: Briseida Barbarita Villar Urdanivia; Briseida Barbarita Villar Urdanivia; Arturo Rodríguez Guevara  
 Asunto: Re: CAMBIO DE MAPAS EN PLATAFORMA TUBOLETO

Buenas tardes,

Mediante la siguiente plataforma hacemos la reiteración del presente correo, enviado hace más de un mes, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta. Solicitamos su atención urgente a fin de evitar confusión entre los visitantes, dado que se trata de la actualización de los mapas correspondientes a los nuevos circuitos en la Llaqta de Kuélap.

Saludos cordiales,

Constante Walter Luján Bazán  
 Coordinador(e) General del CAMK

De: Constante Walter Luján Bazán  
 Enviado: viernes, 8 de agosto de 2025 12:38:29  
 Para: Cesar Deyvi Peña Anticona  
 Cc: Briseida Barbarita Villar Urdanivia; Briseida Barbarita Villar Urdanivia; Arturo Rodríguez Guevara  
 Asunto: CAMBIO DE MAPAS EN PLATAFORMA TUBOLETO

Buenas tardes,

Para informarle mediante la presente plataforma de comunicación lo siguiente, desde el día 25 de julio del año en curso, el ingreso y salida a la llaqta o fortaleza de Kuélap.

se realiza de manera exclusiva por el Acceso 01.

Esta medida ha sido adoptada por razones de seguridad, en atención al riesgo estructural identificado en el tramo del ACCESO 1 y ACCESO 3

(muralla este del monumento) el cual presenta condiciones de inestabilidad estructural.

Es por ello que se adjunta al presente correo tres(3) mapas para ser remplazados por los que se encuentran actualmente alojados en la parte descriptiva de la plataforma [tuboleto.cultura.com.pe](http://tuboleto.cultura.com.pe).

Dichos mapas a remplazar son los siguientes:

Fuente: Memorando n.º 000042-2026-DDC AMA/MC de 19 de enero de 2026.

La situación descrita denota la inexistencia de acuerdos de niveles de servicio (SLA), lo que ha generado demoras en la atención de las solicitudes, falta de previsibilidad en los tiempos de respuesta, así como la ausencia de mecanismos para el monitoreo del cumplimiento de las atenciones, afectando la oportunidad en la atención de requerimientos, así como la eficiencia y confiabilidad en la gestión del mantenimiento de los sistemas de información.

- e) Ausencia de registros y seguimiento por parte del área usuaria respecto a las incidencias en la plataforma.

De la revisión de la información proporcionada por la DDC Cusco y la DDC Amazonas, se advierte que las áreas usuarias no cuentan con registros que permitan identificar el estado de atención de las solicitudes ni la programación de los mantenimientos requeridos, evidenciándose la inexistencia de mecanismos formales para el control, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos.



En el caso de la DDC Cusco, informó que el personal desconoce el procedimiento institucional vigente, motivo por el cual no realizan seguimiento interno de las solicitudes formuladas. Asimismo, precisaron en el cuestionario que *"no se cuenta con un sistema que asigne un número de ticket o código de seguimiento formal para cada requerimiento"*, lo cual limita la adecuada gestión y control de las atenciones.

Por su parte, la DDC Amazonas señaló que, al momento de responder el cuestionario, no había solicitado mantenimientos del sistema. No obstante, conforme a lo desarrollado en el literal a), la propia DDC comunicó que los mantenimientos vinculados a la plataforma de venta de boletos se gestionaban principalmente a través de correos electrónicos, incluyendo requerimientos relacionados con el cambio y actualización de circuitos de visita, actualización de información al visitante, así como la modificación de la capacidad de admisión y de las tarifas de ingreso.

La situación descrita denota la inexistencia de un enfoque estructurado en la gestión de requerimientos de tecnologías de la información, lo que limita la capacidad institucional para ejercer control, supervisión y toma de decisiones basada en información confiable y oportuna.

- f) **El procedimiento de mantenimiento de sistemas informáticos no establece mecanismos y documentación de cierre formal de la atención de mantenimientos a las áreas usuarias.**

De la revisión de la información proporcionada por la DDC Cusco y la DDC Amazonas, se advierte la inexistencia de documentación que permita verificar la comunicación previa de las intervenciones, la coordinación con las áreas usuarias y la validación o conformidad respecto de los resultados de los mantenimientos realizados, evidenciándose la ausencia de mecanismos formales de control en el cierre de las atenciones.

En ese sentido, la DDC Cusco informó que no recibe comunicación formal que detalle los mantenimientos efectuados. Por su parte, la DDC Amazonas señaló que no había solicitado mantenimientos del sistema; no obstante, conforme a lo desarrollado en el literal a) del numeral 2.5 del presente documento, la propia DDC informó que sí gestionó requerimientos vinculados a la plataforma de venta de boletos, los cuales fueron tramitados principalmente a través de correos electrónicos, sin que se cuente con documentación formal que evidencie la comunicación de las intervenciones realizadas ni la validación de los resultados por parte del área usuaria.

Asimismo, se verificó que, aun cuando determinados requerimientos son atendidos, la solución implementada no garantiza la restitución plena de la funcionalidad del sistema, generándose requerimientos de mantenimiento posteriores, sin que se haya efectuado la validación con el usuario ni el cierre formal de los requerimientos atendidos.

La situación descrita en la DDC Cusco y la DDC Amazonas advierten la inexistencia de evidencia verificable sobre las intervenciones realizadas, la falta de validación de los resultados por parte de las áreas usuarias y la ausencia de cierre formal de las atenciones, lo que impide asegurar la conformidad del servicio brindado, afecta la

trazabilidad de los mantenimientos ejecutados y limita la capacidad de control, supervisión y mejora continua en la gestión de los sistemas de información.

- g) El procedimiento de mantenimiento de sistemas informáticos no contempla la participación del área usuaria en la atención y ejecución de mantenimientos evolutivos o puntuales.

De la revisión de la información proporcionada por la DDC Cusco, se determinó la inexistencia de mecanismos formales de coordinación entre la OGETIC y las áreas usuarias para la atención de incidencias y la ejecución de mantenimientos de la plataforma.

Al respecto, el Equipo de Trabajo de Reservas y Recaudación de la DDC Cusco, ante la consulta sobre si la OGETIC coordina con su área antes de la ejecución de mantenimientos, respondió textualmente: *"No, cuando OGETIC hace algún cambio o mantenimiento no informa a esta oficina"*.

Asimismo, la Sub Unidad de Tecnologías de la Información, Estadística y Comunicaciones (SUTIEC) de la DDC Cusco, ante la consulta sobre si coordina con la OGETIC la validación y corrección de inconsistencias detectadas en los registros de visitantes o ventas de boletos, señaló: *"No existe coordinación"*.

La situación descrita ha generado la ejecución de intervenciones sin conocimiento ni validación de las áreas usuarias, la falta de articulación para la identificación y corrección de inconsistencias en la información, así como la ausencia de retroalimentación sobre los cambios implementados, lo que afecta la confiabilidad de la información y limita la capacidad de control y supervisión del servicio.

En ese contexto, las situaciones descritas se originan por la falta de implementación y aplicación del procedimiento "Mantenimiento de Sistemas de Información" MP-OGETIC-ODT-02, así como en los mecanismos de control asociados a la gestión de los mantenimientos de la plataforma TuBoleto.cultura.pe.

Al respecto, la normativa aplicable señala lo siguiente:

- **Normas de Control Interno**, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.  
"(...)

# **1. NORMA GENERAL PARA COMPONENTE EL AMBIENTE DE CONTROL**

## **1.1. Filosofía de la Dirección**

*La filosofía y estilo de la Dirección comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debe tender a establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno, por medio de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño, entre otros.*

(...)

*Comentarios:*

(...)



03 El titular o funcionario designado debe hacer entender al personal la importancia de la responsabilidad de ejercer y ejecutar los controles internos, ya que cada miembro cumple un rol importante dentro de la entidad. También debe lograr que éstas sean asumidas con seriedad e incentivar una actitud positiva hacia el control interno.

(...)

#### 4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

(...)

##### 4.1. Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión.

(...)

Comentarios

(...)

01 La información debe ser fidedigna con los hechos que describe. En este sentido, para que la información resulte representativa debe satisfacer requisitos de oportunidad, accesibilidad, integridad, precisión, certidumbre, racionalidad, actualización y objetividad.

(...)

##### 4.3. Calidad y suficiencia de la información

El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique. Para ello se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno.

(...)

Comentarios:

(...)

01 La información es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de cualquier entidad. Por esa razón, en el sistema de información se debe considerar mecanismos y procedimientos coherentes que aseguren que la información procesada presente un alto grado de calidad. También debe contener el detalle adecuado según las necesidades de los distintos niveles organizacionales, poseer valor para la toma de decisiones, así como ser oportuna, actual y fácilmente accesible para las personas que la requieran.

(...)

#### 5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

(...)

##### 5.2. Normas básicas para el seguimiento de resultados

###### 5.2.1 Reporte de Deficiencias

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

(...)

Comentarios:

(...)

01 El término "deficiencia" constituye la materialización de un riesgo. Es decir, se refiere a la condición que afecta la habilidad de la entidad para lograr sus objetivos. Por lo tanto, una deficiencia puede representar un defecto percibido o real, que debe conducir a fortalecer el control interno.

02 Deben establecerse requerimientos para obtener la información necesaria sobre las deficiencias de control interno.



03 La información generada en el curso de las operaciones es usualmente reportada a través de canales formales a los responsables por su funcionamiento, así como a los demás niveles jerárquicos de los cuales dependen. Para ello se debe contar con canales alternativos de comunicación para reportar actos ilegales o incorrectos”.

Las deficiencias identificadas en la gestión de los mantenimientos de la plataforma limitan la trazabilidad, supervisión y control de las atenciones efectuadas, afectando el adecuado registro, seguimiento, coordinación y conformidad de los mismos.

La situación descrita se origina por la inexistencia de un registro formal y único de requerimientos, la ausencia de validación de los resultados por parte de las áreas usuarias y la falta de establecimiento de plazos para la atención de solicitudes, afectando la oportunidad, calidad y continuidad del servicio, pudiendo derivar en la persistencia de errores, reprocesos, afectación a la operatividad de la plataforma y riesgos en la correcta prestación del servicio de venta de boletos.

**2.6. DATOS INCONSISTENTES CORRESPONDIENTES AL NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD DE LOS VISITANTES IDENTIFICADOS EN LA BASE DE DATOS DE LA PLATAFORMA TUBOLETO.CULTURA.PE, AFECTA LA INTEGRIDAD, CONFIABILIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN UTILIZADA EN LOS PROCESOS DE RESERVA, PAGO Y CONTROL DE ACCESO DE LA PLATAFORMA.**

La consistencia de datos es un aspecto crítico en la gestión de datos que implica garantizar la precisión, fiabilidad y uniformidad de los datos en un sistema en varios momentos en el tiempo. Los mecanismos de consistencia de datos ayudan a prevenir conflictos, lo cual permite garantizar que los datos permanezcan precisos y fiables para la toma de decisiones, análisis y reportes<sup>27</sup>. Esto significa que todas las restricciones y reglas de integridad definidas en la base de datos deben ser respetadas y cumplidas en todo momento, por lo que, cuando se ejecuta una transacción, se espera que los datos resultantes se mantengan consistentes según las reglas y restricciones predefinidas<sup>28</sup>.

Mediante el Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de marzo de 2026, la Comisión Auditora realizó el requerimiento de información a la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OGETIC), a fin de confirmar si la plataforma opera de manera centralizada e integrada para la gestión y venta de boletos, así como al responsable del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información, entre otros; mediante el Memorando n.° 00324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026, en el documento adjunto denominado “Matriz de preguntas en atención al Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1”, el numeral 1 ítem 03, y numeral 2 ítem 07, se menciona lo siguiente:

*“(…) Si bien cada centro cultural puede tener requerimientos funcionales diferenciados, estos se encuentran dentro de la misma plataforma desplegados en la misma infraestructura y base de datos centralizada. La Oficina de Informática y Telecomunicaciones es responsable del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información de la plataforma “TuBoleto” (...).”*

27

28



- a) Inconsistencias en la base de datos de la plataforma TUBOLETO.CULTURA.PE al evidenciarse en 100 registros, que 86 DNI presentan longitud distinta a 8 dígitos y 14 con caracteres no numéricos.

Como parte de las actividades técnicas efectuadas para validar la integridad y consistencia de la información registrada en la plataforma "Tuboleto.cultura.pe", se realizó un análisis sobre la tabla [REDACTED], por constituir el repositorio maestro de identidad de personas vinculadas a reservas, boletos e ingresos registrados en la plataforma. Para delimitar adecuadamente el alcance del análisis, se identificó en primer término el universo de dicha tabla, obteniéndose un total de 3 432 328 registros, de los cuales 3 431 181 correspondían a registros activos, 1 147 a registros deshabilitados, 1 471 437 a registros marcados como migrados de la plataforma anterior "Joinnus" y 1 960 891 a registros no migrados. Lo cual se muestra a continuación:

Cuadro n.° 13

Universo de registros en la tabla [REDACTED]  
estado Activos/Deshabilitados

| Concepto                                       | Cantidad         |
|------------------------------------------------|------------------|
| Registros activos                              | 3 431 181        |
| Registros deshabilitados                       | 1 147            |
| <b>Total de registros en public.tm_persona</b> | <b>3 432 328</b> |

Fuente: Resultado de consulta SQL ejecutada sobre la tabla [REDACTED], según Acta de Entrega de Respaldo de la Base de Datos [REDACTED] de 11 de marzo de 2026.

Cuadro n.° 14

Universo de registros en la tabla [REDACTED]  
Migrados de Joinnus/No Migrados

| Concepto                                       | Cantidad         |
|------------------------------------------------|------------------|
| Registros migrados de Joinnus                  | 1 471 437        |
| Registros no migrados                          | 1 960 891        |
| <b>Total de registros en public.tm_persona</b> | <b>3 432 328</b> |

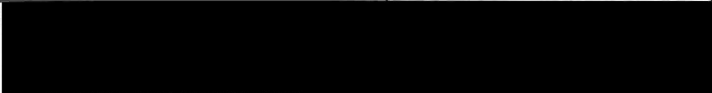
Fuente: Resultado de consulta SQL ejecutada sobre la tabla [REDACTED], según Acta de Entrega de Respaldo de la Base de Datos [REDACTED] de 11 de marzo de 2026.

Con la finalidad de enfocar el análisis en información efectivamente utilizada por la plataforma en operaciones concluidas, se identificó el universo operativo de boletos pagados con ingreso efectivo, obteniéndose el universo de 2 782 448 registros asociados a boletos pagados con ingreso efectivo, comprendiendo 2 775 646 detalles de reserva distintos, 2 547 758 personas distintas y 1 045 617 reservas distintas. Para efectos del presente análisis, "detalle de reserva distinto" corresponde a cada registro individual de la tabla [REDACTED]; "persona distinta" corresponde al identificador único [REDACTED] de la tabla [REDACTED]; y "reserva distinta" corresponde al identificador único [REDACTED] de la tabla [REDACTED]. Lo cual se muestra a continuación:

Cuadro n.º 15  
Universo operativo de boletos pagados con ingreso efectivo

| Concepto                             | Cantidad  |
|--------------------------------------|-----------|
| Boletos pagados con ingreso efectivo | 2 782 448 |
| Detalles de reserva distintos        | 2 775 646 |
| Personas distintas                   | 2 547 758 |
| Reservas distintas                   | 1 045 617 |

Fuente:



Sobre dicho universo operativo se aplicó un proceso de depuración progresiva, a fin de evitar contaminación por registros históricos, datos migrados o transacciones financieramente anuladas. Para ello, se consideraron únicamente registros cuyo tipo documentario consignado fuera "DNI", cuyo registro de persona se encontrará activo, no migrado de "Joinnus", con número de documento no nulo, no vacío y distinto del valor comodín "00000000", cuyo número de documento no cumpliera la estructura formal de un DNI válido, asociados a reservas en estado "Pagado", con ingreso efectivo y excluyendo reservas "extornadas".

Asimismo, para completar los criterios para el análisis y aplicación de un filtrado de datos (aplicado a la citada depuración), se efectuó la revisión del diccionario de datos del "Documento de Análisis y Diseño", para la identificación de los campos "nidtdocumento" (Identificador de Tipo de Documento=1 → DNI), en la, "snumero\_documento" (número de documento) de la tabla "tm\_persona", así como el campo "nidtdocumento" (Identificador de Tipo de Documento=1 → DNI), "sdescripcion", "snombre" de la tabla "tm\_documento\_tipo"; tal como se muestra a continuación:

Imagen n.º 14

| PERÚ Ministerio de Cultura |                   | DOCUMENTO DE ANÁLISIS Y DISEÑO |                                          |             |              | CODIGO: MP-OGETIC-ODT-01-F3           |  |
|----------------------------|-------------------|--------------------------------|------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------------------------|--|
|                            |                   | USO INTERNO                    |                                          |             |              | FORMATO VERSION: V.01                 |  |
| Esquema                    | Tabla             | Columna                        | Valor por defecto                        | Obligatorio | Tipo de dato | Descripción                           |  |
| public                     | tm_pais           | nidpais                        | nextval('tm_pais_nidpais_seq'::regclass) | NO          | integer      | NULL                                  |  |
| public                     | tm_persona        | nidtdocumento                  | NULL                                     | YES         | bigint       | NULL                                  |  |
| public                     | tm_persona        | snumero_documento              | NULL                                     | NO          | text         | Número de Documento de Identificación |  |
| public                     | tm_persona        | nidpersona                     | nextval('tm_persona_nid_seq'::regclass)  | NO          | bigint       | NULL                                  |  |
| public                     | tm_documento_tipo | snombre                        | NULL                                     | YES         | text         | NULL                                  |  |
| public                     | tm_documento_tipo | snombre                        | NULL                                     | YES         | text         | NULL                                  |  |

| SQL                        |              |                                   |                       |                                          |                                             |                    |                      |  |  |
|----------------------------|--------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------|----------------------|--|--|
| nidtdocumento [PK] integer | snombre text | sdescripcion text                 | nidtdespecial integer | dthabilitado timestamp without time zone | dideshabilitado timestamp without time zone | nifgactivo integer | Showing rows: 1 to 7 |  |  |
| 1                          | DNI          | Documento Nacional de Identidad   | 0                     | 2024-04-29 12:31:58.456577               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |
| 2                          | CE           | Carretil de extranjeria           | 0                     | 2024-04-29 12:32:11.054594               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |
| 3                          | PAS          | Pasaporte                         | 0                     | 2024-04-29 12:32:25.522153               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |
| 4                          | RUC          | Registro unico de contribuyente   | 0                     | 2024-05-08 09:10:44.979072               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |
| 5                          | PTP          | Permiso temporal de permanencia   | 0                     | 2024-05-17 12:05:50.971632               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |
| 6                          | CDG          | Carretil de guia                  | 1                     | 2024-05-27 14:16:19.413351               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |
| 7                          | DIE          | Documento de Identidad Extranjero | 0                     | 2024-07-03 14:25:28.312742               | [null]                                      | 1                  |                      |  |  |

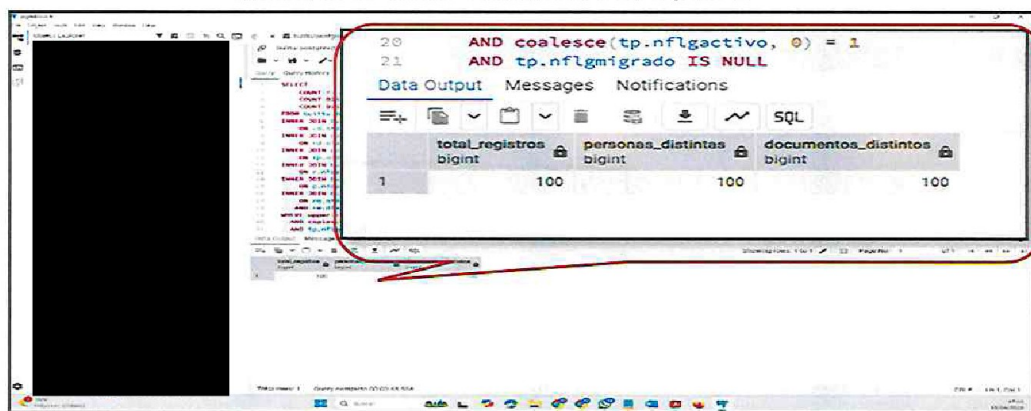
Fuente: Captura obtenida del Diccionario de Datos de la plataforma "tuboleta.cultura.pe" del documento de Análisis y diseño de la plataforma según Memorando n.º000437-2026-OGETIC-SG/MC de 20 de marzo de 2026.



Como resultado de la aplicación del referido filtrado, efectuado por medio de consultas de base de datos, se obtuvo un universo final depurado de 100 registros, correspondientes a 100 personas distintas y 100 documentos distintos, todos ellos asociados a reservas pagadas y con ingreso efectivo. Del análisis del referido universo final se identificó que 86 registros correspondían a documentos DNI solo numéricos con longitud distinta de ocho dígitos, mientras que 14 registros correspondían a documentos DNI que contenían caracteres no numéricos, y clasificados como "DNI" en la tabla de personas y tipos de documento de la base de datos.

El resultado de la ejecución de las consultas de base de datos, con la que se obtuvieron el citado universo final depurado de 100 registros, se muestra en la imagen y cuadro siguientes:

**Imagen n.º 15**  
**Resultado del conteo del universo final depurado**



| total_registros | personas_distintas | documentos_distintos |
|-----------------|--------------------|----------------------|
| 100             | 100                | 100                  |

Fuente: Captura obtenida por el especialista a partir de la ejecución de consultas SQL sobre la base de datos de análisis de la plataforma "tuboleta.cultura.pe", según Acta de Entrega de Respaldo de la Base de Datos TUBOLETO de 11 de marzo de 2026.

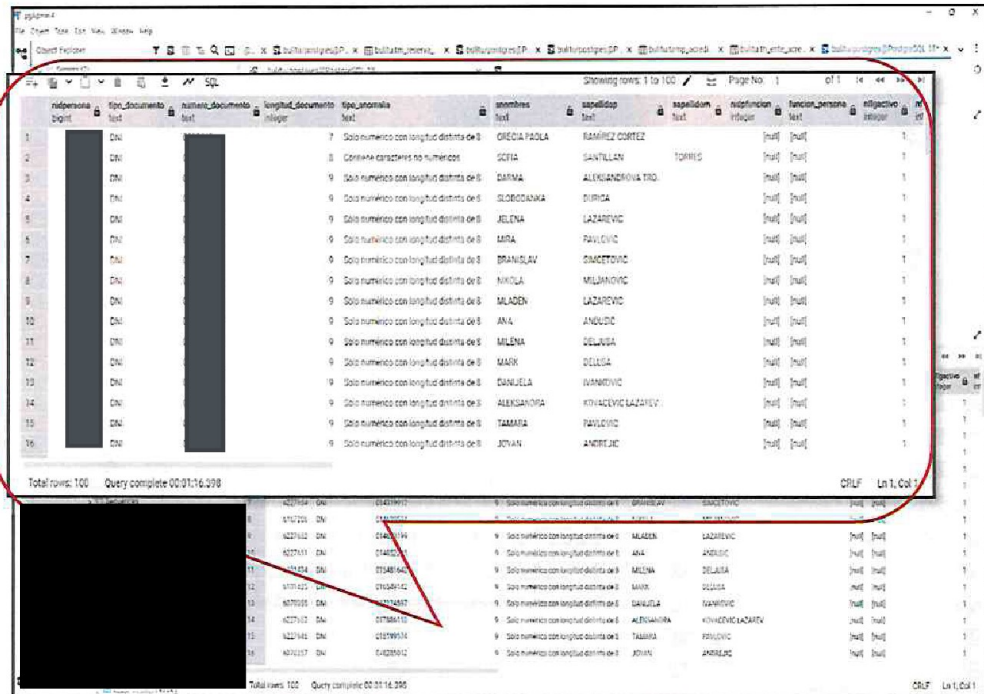
**Cuadro n.º 16**  
**Universo final depurado del análisis de consistencia documentaria**

| Concepto                              | Cantidad |
|---------------------------------------|----------|
| Total de registros del universo final | 100      |
| Total de personas distintas           | 100      |
| Total de documentos distintos         | 100      |

Fuente:

Luego, con base en el detalle de los cien (100) registros clasificados con inconsistencias, se procedió a agruparlos en dos (2) tipos de anomalías, por medio de consulta de base de datos, cuyo resultado se encuentran en la imágenes y cuadros siguientes:

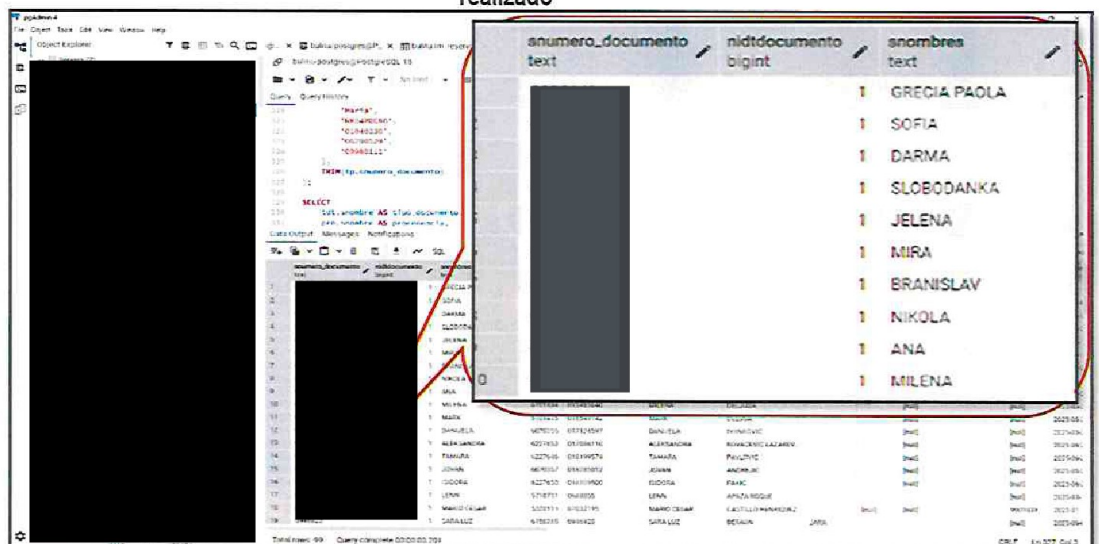
**Imagen n.° 16**  
**Detalle de los 100 registros clasificados con inconsistencias en número de DNI y asociados a boleto pagado e ingreso realizado**



| idpersona | tipo_documento | numero_documento | longitud_documento | tipo_anomalia                            | nombres      | apellido    | apellido2 | niddocumento | funcion_persona | efectivo |
|-----------|----------------|------------------|--------------------|------------------------------------------|--------------|-------------|-----------|--------------|-----------------|----------|
| 1         | DNI            |                  | 7                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | GRECIA PAOLA | RAMIREZ     | CORTES    | [null]       | [null]          | 1        |
| 2         | DNI            |                  | 8                  | Contiene caracteres no numericos         | SOFIA        | SANTILLAN   | TORRES    | [null]       | [null]          | 1        |
| 3         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | DARMA        | ALEXANDROVA | TRO       | [null]       | [null]          | 1        |
| 4         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | SLOBODANKA   | DIURICA     |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 5         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | JELENA       | LAZAREVIC   |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 6         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | MIRA         | PAULOVIC    |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 7         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | BRANISLAV    | DMACETOVIC  |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 8         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | NIKOLA       | MILJANOVIC  |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 9         | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | MLADEN       | LAZAREVIC   |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 10        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | ANA          | ANDJIC      |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 11        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | MILENA       | DELUGA      |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 12        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | MARK         | DELUGA      |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 13        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | DANJELA      | IVANOVIC    |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 14        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | ALEXANDRA    | KOVACEVIC   | LAZAREVIC | [null]       | [null]          | 1        |
| 15        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | TAMARA       | PAULOVIC    |           | [null]       | [null]          | 1        |
| 16        | DNI            |                  | 9                  | Solo numerico con longitud distinta de 8 | JOVAN        | ANDJIC      |           | [null]       | [null]          | 1        |

Fuente: Captura obtenida por el especialista a partir de la ejecución de consultas SQL sobre la base de datos de análisis de la plataforma "tuboleta.cultura.pe", según Acta de Entrega de Respaldo de la Base de Datos TUBOLETO de 11 de marzo de 2026.

**Imagen n.° 17**  
**Tabla "tm\_persona", señalando los campos "snumero\_documento" (Numero de documento) y campo "niddocumento" (Identificador de Tipo de Documento=1 → DNI) de los (100) registros clasificados con inconsistencias en número de DNI, y boletos pagados y con ingreso realizado**



| snumero_documento | niddocumento | nombres      |
|-------------------|--------------|--------------|
| 1                 | 1            | GRECIA PAOLA |
| 1                 | 1            | SOFIA        |
| 1                 | 1            | DARMA        |
| 1                 | 1            | SLOBODANKA   |
| 1                 | 1            | JELENA       |
| 1                 | 1            | MIRA         |
| 1                 | 1            | BRANISLAV    |
| 1                 | 1            | NIKOLA       |
| 1                 | 1            | ANA          |
| 1                 | 1            | MILENA       |

Fuente: Captura obtenida por el especialista a partir de la ejecución de consultas SQL sobre la base de datos de análisis de la plataforma "tuboleta.cultura.pe", según Acta de Entrega de Respaldo de la Base de Datos TUBOLETO de 11 de marzo de 2026.



Cuadro n.° 17

## Clasificación de anomalías detectadas en registros consignados como DNI

| Tipo de anomalía                         | Cantidad   |
|------------------------------------------|------------|
| Solo numérico con longitud distinta de 8 | 86         |
| Contiene caracteres no numéricos         | 14         |
| <b>Total</b>                             | <b>100</b> |

Fuente:



según Acta de Entrega de Respaldo de la Base de Datos TUBOLETO de 11 de marzo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

En tal sentido, se identificaron un total de cien (100) registros de base de datos, con inconsistencias en el número de documento de identidad (DNI), de los cuales ochenta y seis (86) corresponden a DNI solo numérico con longitud distinta de 8, y catorce (14) que contiene caracteres no numéricos. Adicionalmente, se determinó la distribución de estos cien (100) registros con DNI inconsistentes por tipo de ruta, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 18

## Distribución de inconsistencias en número de DNI por tipo de ruta

| Tipo de ruta                                               | Cantidad   |
|------------------------------------------------------------|------------|
| Ruta 2-A: Clásico Diseñada de la Llaqta Machupicchu        | 29         |
| Ruta 2-B: Terraza Inferior de la Llaqta Machupicchu        | 22         |
| Complejo Arqueológico Monumental Kuélap + Llaqta de Kuélap | 15         |
| Ruta 1-B: Terraza superior de la Llaqta Machupicchu        | 14         |
| Ruta 3-B: Realeza diseñada de la Llaqta Machupicchu        | 11         |
| Otras rutas de la Llaqta Machupicchu                       | 9          |
| <b>Total</b>                                               | <b>100</b> |

Fuente:



la Base de Datos TUBOLETO, de 11 de marzo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

- b) Inconsistencias en una muestra de boletos vendidos al presentar en el registro del DNI campos vacíos, al menos una letra, más de 8 dígitos y un punto "." en la base de datos.

Con la información de una muestra de base de datos, puesta a disposición de la Comisión Auditora por medio del Acta de Inspección n.° 01-2026-AC/5765-001-EVHC suscrita el 2 de junio de 2026, con el personal especialista de la OGETIC, se procedió con efectuar un análisis de consistencia. La citada muestra de base de datos, corresponde a información relacionada a la adquisición de boletos para el ingreso a Llaqta Machupicchu de parte de los visitantes que compraron sus boletos por medio de la plataforma <https://tuboleto.cultura.pe/>, con fecha de visita programada corresponde al periodo del 3 de agosto de 2024 y el 31 de diciembre de 2025.

Entonces, se procedió con la revisión de la data, respecto del número de documento de identidad (DNI), para identificar los números de DNI que presentan inconsistencias, se aplicaron los criterios de filtrado siguientes: Visitantes cuya procedencia es Peruano y/o Residente local, no es un registro migrado de la plataforma anterior y el tipo de documento es DNI.

Sobre el particular, se identificaron registros de base de datos que presentan inconsistencias relacionadas a la información del DNI, estas inconsistencias se encuentran clasificadas en los grupos siguientes:

- a) Veintitrés (23) registros, cuyo campo para el número de DNI, se encuentra vacío o el dato ingresado contiene al menos una letra.
- b) Ciento noventa y un (191) registros, cuyo campo para el número de DNI, se registró una cadena numérica cuya cantidad de dígitos es diferente a 8, de los cuales ciento once (111) registros presentan el carácter "." (punto) al final de la cadena de caracteres.

En tal sentido, se identificaron datos inconsistentes correspondientes al número de documento de identidad de los visitantes, identificados de una muestra extraída en la base de datos, respecto de los boletos para el ingreso a Llaqta de Machupicchu adquiridos por medio de la plataforma <https://tuboleta.cultura.pe/>, con fecha de visita programada correspondiente al periodo del 3 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2025, para los cuales se aplicaron criterios de filtrado definidos en los literales a y b.

Lo antes indicado no es concordante con la normativa siguiente:

- Decreto Supremo n.º 126-2025-PCM de 4 de noviembre de 2025, aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.º 007-2020, que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento, publicado el 4 de noviembre de 2025.

"(...) Artículo 41. Criterios para la Calidad de los Datos

41.1. La calidad de los datos implica determinadas características, tales como, completitud, conformidad, consistencia, no duplicidad, integridad y precisión, las cuales son necesarias para satisfacer las necesidades de digitalización, toma de decisiones, apertura de datos, transparencia (...).

- Ficha de regla de negocio por flujo de proceso de Venta de boletos online (para visitante directo) a la Llaqta Machupicchu" suscrito el 8 de agosto de 2024, contenido en el archivo digital en formato pdf denominado "FRN02-onl-Venta de boletos online para visitante.pdf"

| REGLA DE NEGOCIO                                                         | ANTECEDENTE    | SUSTENTO  |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| (...)                                                                    |                |           |
| 9. La validación de los documentos de identidad con DNI, será con RENIEC | No corresponde | No aplica |
| (...)                                                                    |                |           |

- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2022 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos 3ª. Edición", aprobada mediante Resolución Directoral n.º 022-2022-INACAL/DN de 29 de diciembre de 2022.



"ANEXO A  
(NORMATIVO)  
(...)"

Tabla A.1 – Controles de seguridad de la información  
(...)

| 5     | Controles organizacionales      |                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                                 |                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.12  | Clasificación de la información | <b>Control</b><br>La información debe ser clasificada de acuerdo con las necesidades de seguridad de la información (...) la integridad, la disponibilidad y los requisitos de las partes interesadas pertinentes. |

(...)

| 8     | Controles tecnológicos   |                                                                                                                                                                                                          |
|-------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                          |                                                                                                                                                                                                          |
| 8.16  | Actividades de monitoreo | <b>Control</b><br>Las redes, los sistemas y las aplicaciones deben monitorearse para detectar comportamientos anómalos y tomar acciones para evaluar posibles incidentes de seguridad de la información. |

(...)"

- Decreto Supremo n. 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobado el 18 de febrero de 2021 y publicado el 19 de febrero de 2021.

"(...) Artículo 67. Principios específicos del Marco de Gobernanza y Gestión de Datos  
(...)"

e) Cumplimiento y riesgo. Los datos gubernamentales son cuidadosamente gestionados como cualquier otro activo, asegurando su protección, seguridad, privacidad, calidad, estandarización, uso apropiado y cumplimiento regulatorio.

f) Calidad de datos. Los datos gubernamentales preservan características de exactitud, actualización y completitud fundamentales para satisfacer las necesidades de digitalización y despliegue del gobierno digital (...)"

- Decreto de Urgencia n.º 007-2020, "Decreto de Urgencia que establece el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento", de 8 de enero de 2020.

"(...) Artículo 4. Marco de Confianza Digital

4.1 El Marco de Confianza Digital se constituye en el conjunto de principios, modelos, políticas, normas, procesos, roles, personas, empresas, entidades públicas, tecnologías y estándares mínimos que permiten asegurar y mantener la confianza en el entorno digital (...)"

- Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207: 2016 Ingeniería de software y sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición" aprobada por Resolución Ministerial n.º 041-2017-PCM de 27 de febrero de 2017.

"7.1.5 Proceso de Construcción del Software  
(...)"

7.1.5.3.1.2 El implementador debe probar cada unidad de software y base de datos asegurando la satisfacción de sus requisitos (...).

- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª. Edición”, aprobada mediante Resolución Ministerial n.º 246-2007-PCM de 22 de agosto de 2007.

“12.2.1 Validación de los datos de entrada

Control

Se deberían validar los datos de entrada a las aplicaciones del sistema para garantizar que son correctas y apropiadas.

Guía de Implementación

Se deberían aplicar verificaciones a la entrada de las transacciones, de los datos de referencia (por ejemplo nombres y direcciones, límites de crédito, números de clientes) y de las tablas de parámetros (por ejemplo precios de venta, tasas de cambio de divisas, tasas de impuestos).

Los controles siguientes deberían ser considerados:

Entrada duplicada u otras verificaciones, como verificación de fronteras o campos limitados para especificar los rangos de los datos de entrada, para detectar los errores siguientes:

- 1) valores fuera de rango;
- 2) caracteres inválidos en los campos de datos;
- 3) datos que faltan o están incompletos; (...)
- 4) datos de control no autorizados o inconsistentes; (...)

- Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 de noviembre de 2006.

(...)

3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

(...)

05 Los controles de aplicación incluyen la implementación de controles para el ingreso de datos, proceso de transformación y salida de información, ya sea por medios físicos o electrónicos

(...)

4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

(...)

4.1. Funciones y características de la información

La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, oportunidad y utilidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión (...).



#### 4.3. Calidad y suficiencia de la información

*(...) se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos necesarios que aseguren las características con las que debe contar toda información útil como parte del sistema de control interno (...) en el sistema de información se debe considerar mecanismos y procedimientos coherentes que aseguren que la información procesada presente un alto grado de calidad (...).*

La inconsistencia de datos identificada correspondiente al número de documento de identidad de los visitantes identificados en la base de datos, afecta la integridad, confiabilidad y calidad de la información utilizada en los procesos de reserva, pago y control de acceso en la plataforma Tuboleto.cultura.pe.

Esta situación se ha originado por inexistencia de lineamientos para la implementación de controles de validación de datos de la plataforma Tuboleto.cultura.pe. de manera consistente en todas las capas de la aplicación (frontend, backend y base de datos).

#### 2.7. LIMITACIONES EN LA GESTIÓN DE IDENTIDADES, CONTROL DE ACCESOS Y TRAZABILIDAD EN LA BASE DE DATOS DE PRODUCCIÓN, GENERAN RIESGOS SOBRE LA INTEGRIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LAS OPERACIONES EN LA PLATAFORMA “TUBOLETO.CULTURA.PE”.

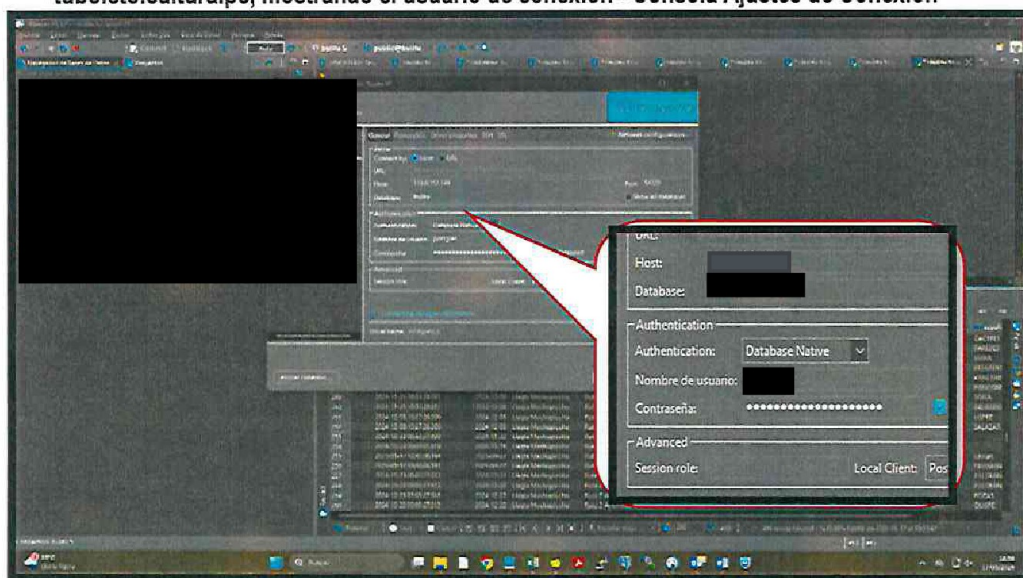
De la revisión de la información proporcionada por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como de las verificaciones técnicas efectuadas por la Comisión Auditora —incluyendo inspección in situ y análisis del sistema gestor de base de datos PostgreSQL del entorno de producción— se ha evidenciado que la Entidad requiere fortalecer los mecanismos de control de accesos, registro, auditoría y trazabilidad de operaciones en la plataforma “Tuboleto.cultura.pe” al haberse identificado:

- a) Inspección lógica al servidor de base de datos, evidencia que no se vienen registrando metadatos críticos de auditoría, dado que el parámetro [REDACTED] se encuentra deshabilitado.

Durante la visita de inspección, conforme consta en el Acta n.° 003-2026-MINCUL/OCI/AC de 17 de marzo de 2026, la Comisión Auditora, conjuntamente con el Administrador de Base de Datos, realizó la revisión de los archivos de configuración del servidor de base de datos en producción de la plataforma “tuboleto.cultura.pe”, identificado como [REDACTED], con dirección IP [REDACTED] y acceso mediante el usuario “postgres”. La verificación se efectuó utilizando el software [REDACTED], a través de la **Consola de Ajustes de Conexión**, herramienta que permite administrar parámetros críticos de la base de datos, tales como conexiones, tiempos de espera, configuraciones SSL y opciones de rendimiento. Los parámetros evaluados y la estructura de la conexión revisada se muestran en la imagen siguiente:

Imagen n.º 18

Identificación del servidor de base de datos de producción de la plataforma tuboeto.cultura.pe, mostrando el usuario de conexión - Consola Ajustes de Conexión

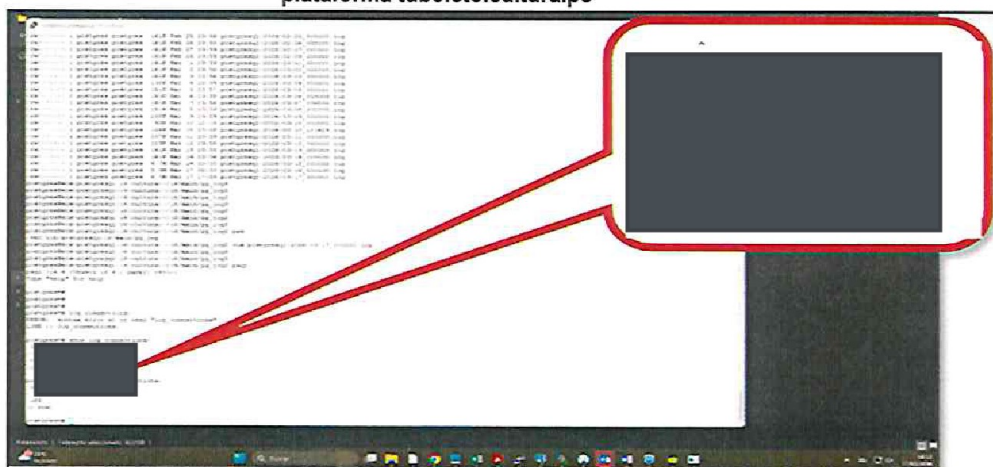


Fuente: Acta de Inspección n.º 003-2026-MINCUL/OCI/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

Asimismo, durante la revisión del archivo [REDACTED] se constató que no se están registrando metadatos críticos de auditoría, dado que el parámetro [REDACTED] se encuentra deshabilitado. Esta configuración impide la captura de eventos de conexión o inicio de sesión de los usuarios en la base de datos de producción, incluyendo información esencial como el origen de la conexión (dirección IP), el usuario autenticado y la marca de tiempo de cada acceso. La situación y los ajustes actuales se evidencian en la imagen siguiente:

Imagen n.º 19

Parámetro log\_connections deshabilitado del servidor de base de datos de producción de la plataforma tuboeto.cultura.pe



Fuente: Acta de Inspección n.º 003-2026-MINCUL/OCI/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

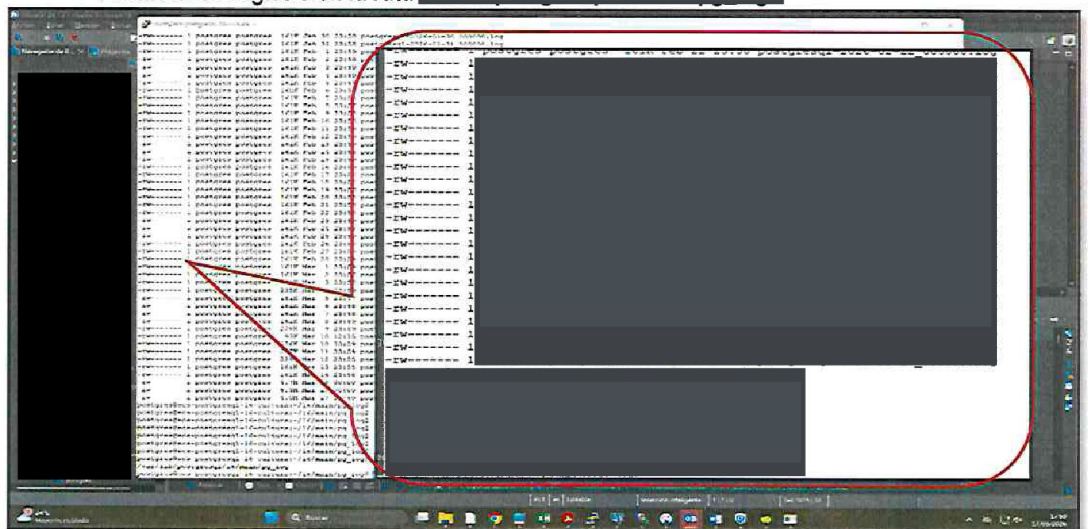


- b) Limitaciones en la trazabilidad de accesos en los archivos de logs, impide determinar errores críticos, identificar intentos de conexión de usuarios no autenticados, así como las direcciones IP de donde intentan acceder.

Los archivos de los logs existentes en el servidor presentan un tamaño mínimo, aproximadamente 16 KB, lo cual indica una configuración orientada exclusivamente al registro de eventos críticos del motor de base de datos, **sin generar trazabilidad de los accesos de los usuarios**. Aunque la Entidad acreditó la existencia de estos archivos en la ruta [REDACTED], el reducido tamaño observado es consistente con el parámetro `log_connections` que se encuentra **deshabilitado**. Esta configuración limita el registro a errores críticos del motor, omitiendo información relevante sobre intentos de conexión, usuarios autenticados, direcciones IP de origen y marcas de tiempo, afectando la capacidad de monitoreo, auditoría y análisis de seguridad, como se ilustra a continuación:

Imagen n.º 20

Archivos de registro en la ruta [REDACTED]



Fuente: Acta de Inspección n.º 003-2026-MINCUL/OCI/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

- c) Existencia de un superusuario que, pese a no tener vínculo contractual activo, mantiene una cuenta con el nivel más alto de permisos y control total sobre el clúster de la base de datos, poniendo en riesgo la seguridad e integridad de la plataforma “tuboieto.cultura.pe”.

Se identificó la existencia de la cuenta de usuario [REDACTED] con privilegios de superusuario<sup>29</sup>, la cual permanece activa en la base de datos de producción, a pesar de estar asociada a un ex locador de servicio que ya no mantiene relación contractual con la Entidad<sup>30</sup>; según consta en Acta de Visita n.º 003-2026-OCI-MC/AC.

<sup>29</sup> El superusuario de PostgreSQL (por defecto llamado postgres) es la cuenta de administración con el nivel más alto de privilegios en el sistema de base de datos.

<sup>30</sup> Según información remitida mediante Informe n.º 579-2026-OAB-OGA-SG/MC de 11 de mayo de 2026, el señor Rodríguez Ortiz Carlos Vicente prestó servicios hasta el 28 de octubre de 2025, según OS n.º 4855-2025 de 30 de mayo de 2025.

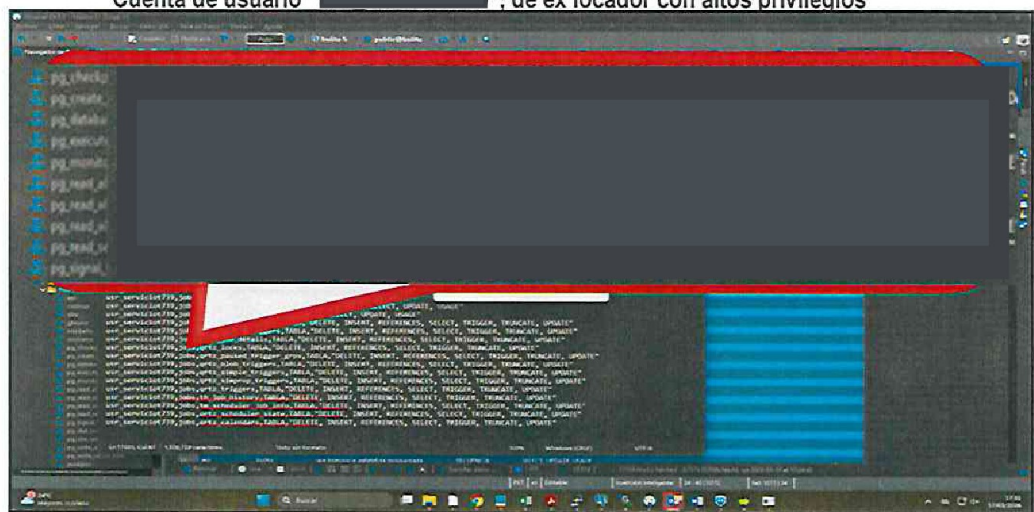


Mediante la ejecución de *scripts de consultas*<sup>31</sup> de roles<sup>32</sup> y la exportación de privilegios<sup>33</sup> en archivos de *formato CSV*<sup>34</sup> validados con el *algoritmo SHA-256*<sup>35</sup> para garantizar su integridad y no repudio, se corroboró que la cuenta [REDACTED] conserva privilegios de "*superuser*<sup>36</sup>". Originalmente asignada para funciones de apoyo administrativo en la base de datos de producción, mantiene activos privilegios SQL<sup>37</sup> (SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE, TRUNCATE, REFERENCES, TRIGGER), en el entorno de producción de la base de datos de la plataforma "tuboleta.cultura.pe".

Dicha cuenta, vinculada al ex locador de servicio (*rol DBA*<sup>38</sup>), continúa activa pese a que el profesional no posee actualmente vínculo contractual con la OIT de la OGETIC, como se evidencia en las imágenes siguientes:

Imagen n.º 21

Cuenta de usuario "[REDACTED]", de ex locador con altos privilegios



Fuente: Acta de Inspección n.º 003-2026-MINCUL/OCI/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

- <sup>31</sup> Scripts de consulta (Query Scripts): Conjunto estructurado de instrucciones o sentencias escritas en lenguaje SQL (Structured Query Language) que se ejecutan de forma secuencial y automatizada sobre un motor de base de datos para extraer, filtrar o procesar información específica contenida en las tablas del sistema. Fuente: Microsoft. (s.f.). Scripts de SQL Server. Microsoft Learn. microsoft.com
- <sup>32</sup> Roles (Base de Datos): Entidades lógicas que agrupan un conjunto específico de privilegios (como SELECT, INSERT o UPDATE) sobre objetos del esquema, diseñadas para ser asignadas a usuarios individuales con el fin de estandarizar el control de acceso y simplificar la gestión de permisos de seguridad de manera centralizada. Fuente: The PostgreSQL Global Development Group. (s.f.). PostgreSQL Documentation: Database Roles. postgresql.org
- <sup>33</sup> Privilegios (Base de Datos): Derechos o permisos específicos otorgados de manera granular a un rol o usuario que lo facultan para realizar acciones sobre los objetos del sistema (como TABLAS o VISTAS), tales como la lectura, inserción, modificación o eliminación de registros, así como la ejecución de funciones administrativas.
- <sup>34</sup> Archivo CSV (Comma-Separated Values): Formato de archivo de texto plano diseñado para el almacenamiento y el intercambio de datos estructurados en forma de tabla, donde cada línea representa un registro y cada campo está delimitado por un carácter especial (comúnmente una coma), permitiendo su lectura universal por diversas hojas de cálculo y sistemas de bases de datos. Fuente: Internet Engineering Task Force (IETF). (2005). Common Format and MIME Type for Comma-Separated Values (CSV) Files (RFC 4180). ietf.org
- <sup>35</sup> Algoritmo SHA-256 (Secure Hash Algorithm 256 bits): Función criptográfica de resumen (hashing) que transforma un conjunto de datos de entrada de cualquier tamaño en una cadena única de 64 caracteres hexadecimales (256 bits), garantizando la integridad de la información al asegurar que cualquier modificación mínima en el origen altere completamente el resultado. Fuente: National Institute of Standards and Technology (NIST). (2015). FIPS PUB 180-4: Secure Hash Standard (SHS). U.S. Department of Commerce. nist.gov
- <sup>36</sup> Privilegios de "superuser" (Superusuario): Nivel de autorización máximo dentro de un sistema de gestión de bases de datos que otorga permisos totales e irrestrictos para realizar cualquier operación, incluyendo la creación de usuarios, modificación de estructuras de datos, acceso a registros sensibles y configuración global del motor de base de datos. Fuente: The PostgreSQL Global Development Group. (s.f.). PostgreSQL Documentation: Database Roles. postgresql.org
- <sup>37</sup> Privilegios de Objeto SQL (SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE, TRUNCATE, REFERENCES, TRIGGER): Conjunto de permisos específicos otorgados sobre una TABLA que facultan a un usuario para leer (SELECT), añadir (INSERT), modificar (UPDATE), eliminar registros (DELETE/TRUNCATE), crear restricciones de integridad (REFERENCES) o ejecutar funciones automáticas ante eventos (TRIGGER)
- <sup>38</sup> Rol DBA (Database Administrator): Perfil técnico responsable de la gestión, mantenimiento, seguridad y optimización de los sistemas de bases de datos, encargado de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional almacenada en los motores de datos. Fuente: Oracle. (s.f.). The Role of the Database Administrator. Oracle Help Center. oracle.com



Imagen n.º 22

Extracción de datos de los privilegios de la cuenta de usuario "██████████"

[illegible]

Fuente: Acta de Inspección n.º 003-2026-MINCUL/OC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.

De las imágenes precedentes se advierte que el [REDACTED], cuenta con el nivel más alto de permisos y control total sobre el clúster de la base de datos.

Adicionalmente, se advirtió que la cuenta de usuario postgres, asignada como superusuario administrativo, se utiliza de manera recurrente para operaciones cotidianas de gestión en la base de datos de producción. Esta práctica contraviene el principio de individualización de cuentas, ya que no permite asociar de manera inequívoca cada acción administrativa a un usuario específico.

La utilización operativa de una cuenta compartida con privilegios elevados incrementa significativamente los riesgos de seguridad, al impedir la identificación de responsables frente a cambios críticos, modificaciones de datos o incidentes de seguridad. Asimismo, limitaría la capacidad de auditoría y de monitoreo forense, ya que las transacciones no quedan vinculadas a un usuario identificable, afectando la trazabilidad de eventos esenciales para el control interno y la gestión de riesgos en la plataforma “Tuboleta.cultura.pe”.

- d) Registro de Accesos a la Plataforma “Tuboleta.cultura.pe” no acredita de manera integral los controles de seguridad implementados para la gestión de usuarios, duración de la sesión, perfiles, roles, funciones, accesos externos e incidentes de seguridad.

Mediante el Memorando n.º 000011-2026-OCI/MC de 14 de enero de 2026, se solicitó a la OGETIC, entre otros, la documentación que sustente los controles de seguridad implementados para el acceso y uso de la plataforma *tuboleta.cultura.pe*, incluyendo la gestión de usuarios y contraseñas, la relación de usuarios con acceso al sistema con indicación de perfiles, roles y funciones, el detalle de las medidas de control aplicadas para el acceso desde ubicaciones externas al centro de labores, los registros de accesos, bitácoras o logs de auditoría del sistema, así como los

reportes de incidentes de seguridad ocurridos, de existir, y las acciones adoptadas al respecto.

Dicho requerimiento fue atendido mediante Memorando n.° 000091-2026-OGETIC-SG/MC del 22 de enero de 2026, adjuntando el Informe n.° 000064-2026-OIT-OGETIC-SG-CGA/MC de 22 de enero de 2026, en el que señala en el numeral 2.5 *Registro de accesos* y 2.6 *Bitácoras o logs de auditoría del sistema*, lo siguiente:

(...)

#### 2.5 Registro de accesos

La plataforma mantiene registros de accesos de los usuarios, los cuales permiten identificar los perfiles con acceso al sistema y realizar labores de seguimiento y control.

El Anexo 1 contiene el consolidado de usuarios con acceso al sistema, agrupados por perfiles, correspondiente al último mes.

#### 2.6 Bitácoras o logs de auditoría del sistema

La plataforma genera bitácoras de auditoría asociadas a las operaciones críticas del sistema, permitiendo la trazabilidad de las acciones realizadas sobre los datos.

En el anexo 2 se adjunta una muestra representativa de los procesos de la plataforma.

(...).

Asimismo, se precisa que en el acápite III Conclusiones que: *En atención a lo solicitado por el Órgano de Control Institucional, se ha proporcionado la documentación que sustenta los controles de seguridad implementados para el acceso y uso de la plataforma tuboletto.cultura.pe, incluyendo la gestión de usuarios y contraseñas, los perfiles, roles y funciones de los usuarios con acceso al sistema, las medidas de control para accesos desde ubicaciones externas, así como los registros de accesos y bitácoras de auditoría.*

- Se adjuntan los dos anexos en la ruta: [REDACTED]  
(...).

No obstante, a ello, de la revisión realizada de la documentación remitida a la Comisión Auditora, respecto a los registros de accesos y bitácoras de auditoría, en la ruta<sup>39</sup> mencionada en el precitado Informe, se pudo evidenciar lo siguiente:

De la revisión efectuada al archivo **Registro de Accesos**<sup>40</sup>, esta información corresponde a una base de datos de registros de acceso de la plataforma Tuboletto.cultura.pe, la cual contiene campos<sup>41</sup> los cuales seguidamente describimos: usuario, nombre de usuario, documento, tipo de usuario, identificador interno, mensaje del sistema, fecha y hora del evento, número de sesión, resultado del intento de acceso, dirección IP y navegador utilizado.

Dicha información permite realizar una revisión básica de los accesos efectuados a la plataforma, al identificar quién intentó acceder, cuándo lo hizo, desde qué

<sup>39</sup> [REDACTED]

<sup>40</sup> Anexo 1 remitido por la OGETIC remitido mediante el Memorando n.° 000091-2026-OGETIC-SG/MC de 22 de enero de 2026.

<sup>41</sup> [REDACTED]



dirección IP, con qué navegador y si el intento fue exitoso o fallido. No obstante, de la evaluación realizada se advierte que el **Registro de Accesos** constituye una evidencia parcial, toda vez que no acredita de manera integral los controles de seguridad implementados para la gestión de usuarios, duración de la sesión, perfiles, roles, funciones, accesos externos e incidentes de seguridad.

Como parte del análisis de los registros de acceso, se identificaron 265 207 eventos durante el periodo evaluado, de los cuales 201 622 corresponden a accesos exitosos, equivalentes al 76.02%, y 63 585 corresponden a intentos fallidos, equivalentes al 23.98%. Esta proporción de accesos fallidos resulta relevante, debido a que se puede evidenciar intentos reiterados de acceso no satisfactorio, errores de autenticación, restricciones de cuentas o posibles eventos automatizados que requieren revisión por parte del administrador de la plataforma.

Asimismo, se identificó un periodo de mayor carga el 14 de enero de 2026, fecha en la cual se registraron 32 003 eventos de acceso, de los cuales 16 221 fueron fallidos, alcanzando una tasa de fallo de 50.69%. Esta situación amerita ser evaluada por la OGETIC, a fin de determinar si dicho comportamiento obedeció a una incidencia técnica, incremento inusual de demanda, errores de autenticación de usuarios, actividad automatizada, intentos masivos de acceso o algún evento de seguridad no reportado.

Sobre el particular, en el Registro de Accesos en dicha fecha se identificó que la dirección IP [REDACTED] registra 5 213 intentos fallidos, con una tasa de fallo del 100%, asociados a 146 usuarios, principalmente bajo el mensaje "Recaptcha no válido". Este patrón debe ser materia de revisión, debido a que podría estar relacionado con tráfico automatizado, uso de bots, pruebas masivas de acceso, intentos abusivos o deficiencias en el mecanismo de validación Recaptcha.

De igual manera, se observó la existencia de 63 618 registros con número de sesión<sup>42</sup> igual a cero (0)<sup>43</sup>, de los cuales 63 585 corresponden a accesos fallidos; sin embargo, también se identificaron 33 accesos exitosos asociados a sesión cero (0). Esta situación representa una debilidad en la trazabilidad del registro, ya que todo acceso exitoso debería encontrarse asociado a un identificador de sesión válido y único que permita reconstruir adecuadamente el evento y verificar cada interacción del usuario con la aplicación web durante la sesión.

Adicionalmente, se detectaron 4 436 sesiones con valor diferente a cero (0) asociadas a más de un usuario y 4 284 sesiones asociadas a más de una dirección IP si el campo "nnumerosecion" corresponde a un identificador único de sesión, la repetición de sesiones en distintos usuarios o direcciones IP podría evidenciar colisión de identificadores, reutilización de sesiones, deficiencias en el diseño del registro, problemas de generación de sesiones o limitaciones en el registro de accesos.

En cuanto a la calidad de la información registrada, se identificaron 377 registros sin documento<sup>44</sup> de usuario, 55 registros sin nombre de usuario y 29 491 registros con navegador desconocido. Estas situaciones evidencian la vulnerabilidad de los

<sup>42</sup> Identificador del inicio de sesión, columna nnumerosecion del archivo Anexo1

<sup>43</sup> Cuando el inicio de sesión es fallido el nnumerosecion=0

<sup>44</sup> Identificador único del usuario, columna documento\_usuario.



controles de seguridad sobre el acceso y uso de la plataforma y reducen la confiabilidad, integridad y utilidad de la información, debido a que dificultan la identificación plena del usuario, la trazabilidad del acceso, la validación del origen de la conexión y el análisis posterior de eventos inusuales o potencialmente riesgosos a fin de tomar acciones para mitigar dichos eventos, lo cual se detalla a continuación:

**Cuadro n.° 19**  
**Distribución de accesos a la plataforma según resultado**  
**de autenticación (exitosos y fallidos)**

| Eventos          | N°             | %             |
|------------------|----------------|---------------|
| Accesos exitosos | 201 622        | 76.02         |
| Accesos fallidos | 63 585         | 23.98         |
| <b>Total</b>     | <b>265 207</b> | <b>100.00</b> |

Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro expuesto, se advierte que la proporción de intentos fallidos resulta relevante, evidencian la necesidad de que la entidad cuente con mecanismos formales de monitoreo, análisis y atención de eventos de seguridad, especialmente respecto a intentos fallidos reiterados, cuentas restringidas, bloqueos de usuarios y accesos denegados por perfil.

En ese sentido, si bien el Registro de Acceso permite evidenciar la existencia de una bitácora básica de accesos, no resulta suficiente para acreditar la implementación integral y efectiva de controles de seguridad sobre el acceso y uso de la plataforma. Asimismo, tampoco permite acreditar de manera suficiente los controles aplicados para accesos desde ubicaciones externas, debido a que, si bien se registra la dirección IP y el navegador, no se identifica si el acceso se realizó mediante VPN, red autorizada, proxy, firewall de aplicaciones web u otro mecanismo de seguridad.

Por lo expuesto, este registro constituye evidencia parcial de los registros de acceso de la plataforma Tuboleta.cultura.pe, presenta limitaciones para sustentar de manera suficiente los controles de seguridad implementados. Asimismo, los patrones identificados en los registros, tales como el alto volumen de accesos fallidos, el periodo de mayor carga -14 de enero de 2026-, el IP con intentos fallidos masivos, los accesos exitosos con sesión cero (0), las sesiones repetidas y los registros incompletos, evidencian la necesidad de fortalecer los controles de monitoreo, trazabilidad, integridad y análisis de eventos de seguridad.

- e) **Bitácoras o logs de auditoría del sistema evidencian trazabilidad parcial del dominio Reserva, no acreditando la existencia de bitácoras sobre otros procesos críticos de la plataforma.**

Por otro lado, de la revisión efectuada a las Bitácoras o logs de auditoría del sistema<sup>45</sup>, se advierte que la información corresponde a registros de auditoría asociados a operaciones realizadas sobre la tabla tm\_reserva, vinculada al proceso de reservas de la plataforma Tuboleta.cultura.pe. El archivo contiene campos como identificador del evento, nombre de la tabla, ID del registro afectado, tipo de operación, fecha del evento, usuario modificador, valores originales y nuevos valores.

<sup>45</sup> Anexo 2 remitido por la OGETIC remitido mediante el Memorando n.° 000091-2026-OGETIC-SG/MC de 22 de enero de 2026.



Asimismo, la referida bitácora contiene 238 603 registros correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 (00:22:36) y el 22 de enero de 2026 (11:02:05). Del total de registros, 145 531 corresponden a operaciones INSERT, equivalentes al 60.99%, y 93 072 corresponden a operaciones UPDATE, equivalentes al 39.01%.

Al respecto, si bien dicha información evidencia la existencia de una bitácora técnica de cambios sobre la tabla [REDACTED], su alcance resulta limitado, toda vez que no permite acreditar que la plataforma genera bitácoras de auditoría sobre la totalidad de operaciones críticas del sistema. Esta situación adquiere mayor relevancia al contrastar con el modelo físico de base de datos, en el cual se identifican diversos dominios funcionales, tales como Parámetro, Persona, Reserva, Tarifario, Venta, Cuenta, Guía, Idioma y Lugar.

En ese sentido, en las Bitácoras o logs de auditoría del sistema solo se evidencia trazabilidad parcial del dominio Reserva, pero no acredita la existencia de bitácoras sobre otros procesos críticos de la plataforma, toda vez que, no se advierte información relacionada con operaciones de gestión de usuarios, claves, accesos, perfiles, opciones de menú, funciones, pagos, devoluciones, tarifas, precios, parámetros, cronogramas, calendarios, datos personales, instituciones, guías, lugares, rutas o servicios asociados.

- f) **Dominio Cuenta carece de registros que permitan verificar la trazabilidad de altas, bajas, modificaciones, bloqueos, entre otros, que permitan vincular al responsable de dichas acciones.**

Respecto al Dominio Cuenta, el modelo físico identifica tablas vinculadas a usuarios, accesos, claves, perfiles, opciones, menú y funciones. Sin embargo, la citada bitácora no contiene registros que permitan verificar la trazabilidad de altas, bajas, modificaciones, bloqueos, cambios de contraseña, asignación de perfiles, modificación de permisos o accesos privilegiados. Esta limitación impide evaluar si las acciones relacionadas con la administración de usuarios y privilegios se encuentran debidamente registradas y son atribuibles a un responsable.

- g) **Dominio Venta de la Plataforma, no incluye registros de auditoría sobre dichas operaciones, pese a que constituyen procesos críticos por estar vinculados a transacciones económicas, confirmaciones de pago y devoluciones.**

En cuanto al dominio Venta, se identifican tablas relacionadas con pagos, detalle de pagos, formas de pago, devoluciones, estados, motivos, respuestas, evidencias y detalle de devoluciones. No obstante, la muestra remitida no incluye registros de auditoría sobre dichas operaciones, pese a que constituyen procesos críticos por estar vinculados a transacciones económicas, confirmaciones de pago y devoluciones.

- h) **Dominio Tarifario**

El Dominio Tarifario contiene tablas relacionadas con precios, tarifas, variaciones y vigencias. Dichas operaciones deberían contar con trazabilidad suficiente, debido a que cualquier modificación en precios, tarifas o condiciones de vigencia puede





afectar directamente el cobro al visitante, la disponibilidad del servicio y la integridad del proceso de venta o reserva.

#### i) Dominio Parámetro

De igual manera, el dominio Parámetro contiene tablas asociadas a parámetros, cronogramas, calendarios y proporcionalidad. Estas tablas representan configuraciones relevantes para el funcionamiento de la plataforma, por lo que sus modificaciones deberían quedar registradas en bitácoras de auditoría que permitan identificar quién realizó el cambio, cuándo, desde dónde, cuál fue el valor anterior, cuál fue el nuevo valor y cuál fue el sustento de la modificación.

#### j) Otros aspectos:

- También se identifican dominios vinculados a Persona, Guía, Lugar e Idioma, los cuales contienen información relacionada con personas, instituciones, tipos de documento, guías acreditados, controles de guía, lugares, rutas, campamentos, alojamientos, categorías y traducciones. Si bien algunos de estos procesos podrían tener diferente nivel de criticidad, se debe precisar cuáles son considerados críticos, cuáles cuentan con bitácora de auditoría y cuáles no forman parte del alcance del registro auditado.
- Adicionalmente, se observó que el [REDACTED] registra únicamente el usuario `usr_servicio_reserva`<sup>46</sup> en el 100% de los eventos analizados. Esta situación limita la trazabilidad de las operaciones, debido a que no permite identificar directamente al usuario real que originó cada acción. En consecuencia, la bitácora no permite determinar con suficiencia quién ejecutó la operación, bajo qué perfil o rol, desde qué sesión, dirección IP, dispositivo, módulo funcional o canal de acceso.
- También se identificaron 32 335 operaciones UPDATE en las que los valores originales y nuevos figuran como { } (vacío), sin evidenciar el dato modificado. Esta situación representa aproximadamente el 34.74% de las operaciones UPDATE y debilita la utilidad de la bitácora, toda vez que no permite determinar qué información fue modificada, cuál fue el valor anterior ni cuál fue el nuevo valor registrado.

En consecuencia, si bien las Bitácoras o logs de auditoría del sistema acreditan parcialmente la existencia de una bitácora técnica sobre operaciones de reserva, no resulta suficiente para sustentar lo señalado por la OGETIC respecto a que la plataforma genera bitácoras asociadas a las operaciones críticas del sistema. La muestra remitida no permite verificar la cobertura integral de los logs, la trazabilidad del usuario real, la correlación con los registros de acceso, la trazabilidad de operaciones económicas, la modificación de parámetros, la gestión de usuarios y perfiles, ni la actividad relacionada con integraciones externas.

Asimismo, como resultado de la visita técnica realizada a la Oficina de Informática y Telecomunicaciones - OIT de la Oficina General de Estadística y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - OGETIC, con el fin de realizar validaciones técnicas

<sup>46</sup> Columna "Modificado Por" de la Bitácora o logs de auditoría del sistema.



sobre el sistema gestor de base de datos PostgreSQL<sup>47</sup> del ambiente de producción de la plataforma tuboletto.cultura.pe, así como de la verificación in situ consignada en el Acta de Visita n.° 003-2026-OCI-MC/AC.1 - Relevamiento de Información de la configuración de la base de datos de plataforma tuboletto.cultura.pe de 17 de marzo de 2026, se evidenció la ausencia de mecanismos adecuados de registro, auditoría y monitoreo de eventos asociados a accesos y operaciones en el entorno productivo de la base de datos de producción de la plataforma tuboletto.cultura.pe.

Por otro lado, mediante el Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de marzo de 2026, la Comisión Auditora realizó el requerimiento de información a la OGETIC, respecto a la unidad orgánica responsable de la gobernanza funcional y técnica, a los instrumentos normativos, documentos de gestión o acuerdos que formalizan la titularidad y administración de la plataforma, así como al responsable del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información, incluyendo políticas de respaldo y seguridad de datos, entre otros; en atención al citado requerimiento mediante Memorando n.° 000324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026, se adjuntó un documento denominado "Matriz de preguntas en atención al Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1", el cual en el numeral 2, ítems 05, 06 y 07, menciona lo siguiente:

*"(...) La gobernanza funcional es la DDC de Cusco en el caso de Llaqta de Machupicchu y DDC Amazonas en el caso de Kuelap, siendo la OGETIC un órgano de apoyo que implementa funcionalidades en función a los requerimientos del área usuaria. Los documentos normativos y documentos de gestión corresponden ser solicitadas a las respectivas áreas usuarias DDC Cusco y DDC Amazonas. La Oficina de Informática y Telecomunicaciones es responsable del tratamiento, custodia, almacenamiento y protección de la información de la plataforma "TuBoletto" (...)"*

Al respecto, lo informado delimita competencias funcionales y ratifica que la custodia técnica y la protección de la información de la plataforma recae en la OIT<sup>48</sup> de la OGETIC; sin embargo, en materia de trazabilidad de conexiones, administración de privilegios y auditoría técnica del entorno de base de datos, correspondería a la OGETIC contar con mecanismos suficientes para registrar accesos, reconstruir sesiones y atribuir operaciones sobre información crítica.

Finalmente, la condición advertida no se limita a la existencia de usuarios habilitados en el motor PostgreSQL, sino a la combinación de tres hechos técnicos concurrentes:

1. Ausencia de registro histórico de conexiones mediante el parámetro log\_connections en estado OFF;
2. Permanencia de cuentas con privilegios relevantes sobre la base de datos de producción; y
3. Ausencia de mecanismos compensatorios suficientes que permitan reconstruir de manera histórica las conexiones, sesiones y operaciones ejecutadas sobre información crítica de la plataforma.

<sup>47</sup> PostgreSQL (Licencia de Código Abierto): Software distribuido bajo la Licencia PostgreSQL, una licencia de tipo permisiva (similar a MIT o BSD), que permite el uso, copia, modificación y distribución gratuita del código fuente tanto para fines académicos como comerciales, sin el pago de cánones o licencias. Fuente: The PostgreSQL Global Development Group. (s.f.). PostgreSQL License. postgresql.org

<sup>48</sup> Según ROF, numeral 50.4 del artículo 50°. La Oficina de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones Administrar y gestionar la arquitectura tecnológica, base de datos y portales web de la institución, implementando las medidas adecuadas de respaldo de la información contenida en las mismas



Estos hechos evidencian una deficiente implementación de controles de seguridad lógica en el entorno de producción, limitando la capacidad de la Entidad para garantizar la trazabilidad, control y supervisión de las operaciones realizadas sobre información crítica.

Los aspectos comentados contradicen la normativa siguiente:

- **Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.**

"(...)

**3.4. Controles sobre el acceso a los recursos y archivos**

*El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.*

"(...)

**3.5. Verificaciones y conciliaciones**

*Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.*

"(...)

**3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

*La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas*

"(...)

- Controles de acceso general, es decir, seguridad física y lógica de los equipos centrales.
- Continuidad en el servicio.
- En la seguridad lógica (...) relación de cada usuario con el perfil correspondiente

"(...)

*08 El programa de planificación y administración de seguridad provee el marco y establece el ciclo continuo de la administración de riesgos para las TIC, desarrollando políticas de seguridad, asignando responsabilidades y realizando el seguimiento de la correcta operación de los controles*

"(...)"

- **Decreto Supremo n.° 126-2025-PCM de 4 de noviembre de 2025, aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia n.° 007-2020, que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento, publicada el 4 de noviembre de 2025.**

"(...)

**Artículo 17. Niveles de Confianza en la Autenticación**

**17.1. Los NCA pueden ser:**

"(...)

- c) **Nivel 3: Provee un nivel de confianza alto respecto de la identidad de una persona autenticada. Para este nivel se requiere el uso de dos (02) factores de autenticación diferentes**



entre sí, debiendo uno de ellos estar basado en un módulo criptográfico resistente a manipulaciones.

(...)

**Artículo 18. Obligaciones de los Proveedores de Servicios Digitales**

18.1. Las entidades públicas (...) tienen las siguientes obligaciones:

(...)

b) Implementar controles y medidas de seguridad en la provisión de sus servicios digitales, conforme a su evaluación de riesgos, prácticas ampliamente reconocidas, marco regulatorio nacional vigente y estándares internacionales.

c) Gestionar los riesgos de seguridad digital para generar valor en su organización.

d) Establecer mecanismos de autenticación para verificar la identidad de las personas naturales que acceden a un servicio digital, considerando los niveles de confianza en la autenticación (...)

(...)"

- Decreto de Urgencia n.° 007-2020, "Decreto de Urgencia que establece el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento", de 8 de enero de 2020 y publicado el 9 de enero de 2020.

"(...)

9.1 Las entidades de la administración pública (...) deben:

(...)

c) Gestionar los riesgos de seguridad digital en su organización con fines de establecer controles que permitan proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

d) Establecer mecanismos para verificar la identidad de las personas que acceden a un servicio digital, conforme al nivel de riesgo del mismo (...)"

- Decreto Supremo n. 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo n.° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobado el 18 de febrero de 2021 y publicado el 19 de febrero de 2021.

"(...)

**Artículo 25. Proveedores Públicos de Servicios Digitales**

25.1 Los proveedores públicos de servicios digitales (PPSD) son todas las entidades de la Administración Pública que proveen servicios digitales.

25.2 Los PPCD tienen las siguientes obligaciones:

(...)

b) Adoptar medidas que garanticen el respeto de las normas de procedimiento aplicables y la eficacia de los actos realizados mediante los servicios digitales.

(...)

h) Utilizar los identificadores únicos fundamentales

(...)

**Artículo 95. Principios del Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano**

La aplicación del Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano se desarrolla de acuerdo con los principios rectores establecidos en el artículo 5 de la Ley, y con los siguientes principios específicos de la seguridad digital:

a) Seguridad desde el diseño. Los servicios digitales se diseñan y crean atendiendo las necesidades de disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos e información que capturan, procesan y distribuyen.

b) Gestión de riesgos. La gestión de riesgos de seguridad en el entorno digital está integrada en la toma de decisiones, diseño de controles de seguridad en los servicios digitales y procesos de la entidad



(...)

**Artículo 105. Obligaciones de las entidades en Seguridad Digital**

Las entidades públicas tienen, como mínimo, las siguientes obligaciones:

(...)

c) Adoptar medidas para la gestión de riesgos e incidentes de seguridad digital que afecten a los activos de la entidad.

(...)

f) Proveer los recursos y medidas necesarias para asegurar la efectiva gestión de incidentes de seguridad digital.

(...)

**Artículo 112. Deberes y obligaciones del personal de la entidad**

(...)

112.2 El personal de la entidad que accede a datos e información a través de aplicativos informáticos, sistemas de información o herramientas informáticas usa credenciales que permitan determinar: su identidad en un ámbito determinado, los tipos de derecho o privilegio de uso y accesos asignados, las actividades realizadas, a fin de establecer responsabilidades cuando corresponda

(...)"

- **Roles y responsabilidades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Ministerio de Cultura, aprobado con Resolución Ministerial n.º 000298-2020-DM/MC de 25 de noviembre de 2020.**

"(...) 4.5. Usuarios

Es el personal del Ministerio de Cultura indistintamente del régimen laboral, modalidad de contratación o nivel jerárquico, las personas naturales o jurídicas que prestan servicios en el Ministerio, así como las personas y entidades públicas o privadas que utilizan la información del Ministerio. Tienen como responsabilidades:

a) Cumplir con las políticas, lineamientos y procedimientos de seguridad de la información (...)"

- **Resolución de Secretaría General n.º 000147-2020-SG/MC, de 30 de noviembre de 2020, que aprueba el "Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones", incluyendo el procedimiento MP-OGETIC-OIT-12 "Gestión de accesos de usuarios".**

"(...)

**1. Objetivo**

Establecer las acciones a seguir para la gestión de altas (creación) y bajas (desactivación) de cuentas de los/las usuarios/as a los diferentes sistemas y aplicativos informáticos administrados por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (...).

(...)

**3.2. Solicitud de baja de usuario**

(...)

b) **Para otros casos:** Por ser de naturaleza temporal, se procederá a la baja una vez que se haya culminado el periodo por el que se le otorgó el acceso.

De forma complementaria la OIT, de manera trimestral, identificará las bajas de usuarios que no se hayan realizado.

**3.3. Solicitud de actualización de accesos de usuario**

b) **Baja de acceso específico.** - Se recibe el correo electrónico solicitando revocar un acceso específico (...) por parte del superior inmediato o responsable del área."



- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2022. Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. 3ª Edición”, aprobada mediante Resolución Directoral n.º 022-2022-INACALD/DN de 29 de diciembre de 2022, publicada el 12 de enero de 2023.

“ANEXO A  
(NORMATIVO)  
(...)”

Tabla A.1 – Controles de seguridad de la información  
“(...)”

| 5     | Controles organizacionales |                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5.18  | Derechos de acceso         | Control<br>Los derechos de acceso a la información y otros activos asociados deben ser aprovisionados, revisados, modificados y removidos en concordancia con la política específica de la organización y las reglas para el control de acceso |
| (...) |                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8     | Controles tecnológicos     |                                                                                                                                                                                                                                                |
| (...) |                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.15  | Registro                   | Control<br>Se deben producir, almacenar, proteger y analizar los registros que guarden actividades, excepciones, fallas y otros eventos relevantes.                                                                                            |

“(...)”

La situación descrita dificulta la trazabilidad operativa, limitando la reconstrucción histórica de eventos sobre la base de datos, así como la exposición a accesos no autorizados asociados a personal sin vínculo contractual vigente con la entidad, poniendo en riesgo la confiabilidad y disponibilidad de las operaciones en la plataforma.

Los hechos expuestos se han generado debido a que las áreas competentes a cargo de la administración de la infraestructura tecnológica de la Plataforma “Tuboleto.cultura.pe” vienen cautelando parcialmente los mecanismos de control de accesos y trazabilidad de operaciones (logs) sin incidir en la identificación de configuraciones y procesos críticos.

## 2.8. DEFICIENCIAS EN EL ENDURECIMIENTO DE SEGURIDAD (HARDENING) Y EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE VULNERABILIDADES, GENERAN RIESGO A LA CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN GESTIONADA POR LA PLATAFORMA “TUBOLETO.CULTURA.PE”.

La gestión integral de vulnerabilidades es un proceso continuo que permite identificar, analizar, corregir y monitorear debilidades en sistemas, aplicaciones, redes e infraestructuras tecnológicas. No se trata solo de ejecutar un escaneo de vulnerabilidades de seguridad<sup>49</sup>, sino de administrar todo el ciclo de vida de las vulnerabilidades para

<sup>49</sup> Una vulnerabilidad de seguridad es cualquier fallo o debilidad en la estructura, funcionalidad o implementación de una red o activo en red que los hackers pueden explotar para lanzar ciberataques, obtener acceso no autorizado a sistemas o datos o dañar a una organización. Fuente: [REDACTED]



reducir el riesgo de que sean explotadas por amenazas internas o externas<sup>50</sup>. Al respecto, la gestión de vulnerabilidades basada en riesgos, es un enfoque que prioriza la corrección de vulnerabilidades según el riesgo real que representan para la organización, en lugar de basarse únicamente en la gravedad técnica de la vulnerabilidad<sup>51</sup>.

Por su parte, el hardening (endurecimiento) es el proceso de fortalecer la seguridad de los componentes que conforman el entorno de producción de una aplicación web mediante la reducción de su superficie de ataque. Mientras que el hardening de la aplicación se enfoca en la configuración segura de la aplicación, el hardening del servidor y del sistema operativo consiste en eliminar configuraciones predeterminadas inseguras, deshabilitar servicios, funciones y puertos innecesarios, aplicar controles de acceso, y configurar de forma segura el servidor web y los protocolos de comunicación<sup>52</sup>. Por lo que, en la gestión de aplicaciones web, como es el caso de la plataforma Tuboleta.cultura.pe, son necesarios porque reduce el riesgo de ciberataques, protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada por la aplicación, asegura el cumplimiento normativo y fortalece su seguridad durante todo el ciclo de vida de la aplicación.

Con la finalidad de analizar el nivel de exposición de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe" frente a posibles debilidades de seguridad, considerando la aplicación de pruebas técnicas de vulnerabilidades mediante herramientas especializadas, así como la revisión de evidencias proporcionadas por la Entidad respecto a sus procesos de seguridad informática y de este modo, verificar si los controles implementados resultan suficientes para garantizar un entorno seguro, confiable y alineado a las buenas prácticas de ciberseguridad y control interno aplicables a entidades públicas, mediante Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de marzo de 2026, la Comisión Auditora realizó requerimiento de información a la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones - OGETIC respecto a las auditorías o evaluaciones de seguridad efectuadas sobre la plataforma, incluyendo pruebas de seguridad informática, pruebas de penetración (pentesting), auditorías de código fuente, evaluaciones de vulnerabilidades e información sobre debilidades que pudieran permitir reservas masivas automatizadas, bloqueo temporal del inventario de boletos y uso indebido del sistema por operadores o terceros, entre otros aspectos.

En atención al requerimiento formulado, la OGETIC mediante el Memorando n.° 000324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026, remite el Informe Técnico de Pruebas de Estrés y Eventos Asociados de la Plataforma de Gestión de Visitas a Centros Culturales "Tu Boleto", documento que consolida la ejecución de pruebas de carga sobre los principales endpoints del ApiGateway<sup>53</sup> en entornos de calidad y producción. En dicho informe se detalla la línea de tiempo de eventos críticos, incidencias

50 [Redacted]

51 [Redacted]

52 [Redacted]

53 Es Una puerta de enlace de API es una capa de software que presenta un único punto de entrada para que los clientes (como aplicaciones web o móviles) accedan a múltiples servicios de backend, al tiempo que gestionan simultáneamente las interacciones cliente/servidor. Es un componente común en las arquitecturas de microservicios, fuente: <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/api-gateway>



de degradación y saturación de recursos, así como el análisis de causa raíz asociado al uso de cursores en procesos de autenticación y visita, además de la gestión del pool de conexiones en base de datos. Asimismo, se describen las acciones correctivas implementadas y los resultados de verificación posterior.

### Respecto a las auditorías de código fuente

En el marco del informe “Servicio de diagnóstico de sistemas de información para la evaluación al código fuente y documentación (desarrollo) de la Plataforma de Gestión de Visitas a Centros Culturales – Tu Boleto”, producto de una consultoría del servicio de diagnóstico de sistemas de información para la evaluación al código fuente y documentación (desarrollo) de la plataforma de gestión de visitas a centros culturales, adjunto a la respuesta al requerimiento efectuado por la Comisión Auditora, se evidenció que si bien los pases de implementación y mantenimiento revisados presentan alineamiento general con los procedimientos institucionales establecidos por la ODT y la OIT, persisten debilidades relevantes en la estandarización técnica y el control documental.

Entre los principales hallazgos se identificó que el documento de estándares de programación Java presenta un nivel de madurez limitado, al no incorporar lineamientos asociados a patrones de diseño ni a principios SOLID<sup>54</sup>, lo que restringe la adecuada adopción de buenas prácticas en arquitecturas modernas. Asimismo, en los estándares de base de datos no se evidencia la inclusión de mecanismos formales de documentación de scripts ni procedimientos de rollback ante fallos, incrementando el riesgo operativo en cambios sobre ambientes productivos. Adicionalmente, se detecta una brecha significativa en la trazabilidad de los pases de mantenimiento, al existir una diferencia entre los registros reportados y los efectivamente documentados, así como un nivel de cumplimiento documental inferior al 20% en los expedientes evaluados. Estos aspectos configuran debilidades en la gobernanza del ciclo de vida del software y en la consistencia de los controles de calidad aplicados a la plataforma Tuboleto.cultura.pe.

### Respecto al análisis de vulnerabilidades

En el marco del reporte de “Análisis de Vulnerabilidades de Código Estático con SonarQube” aplicado a los microservicios de la Plataforma de Gestión de Visitas a Centros Culturales “Tu Boleto”, se evidenció la existencia de una heterogeneidad significativa en el cumplimiento del umbral de calidad, con servicios clasificados en estados que van desde “Cumple” hasta “No cumple” y “Pasó con observaciones”, reflejando niveles diferenciados de riesgo técnico. Entre los componentes más críticos destacan servicios como el frontend y módulos transaccionales y de reserva, los cuales presentan un elevado número de vulnerabilidades de seguridad (Security), incidencias de fiabilidad (Reliability) y defectos de mantenibilidad (Maintainability), así como porcentajes relevantes de duplicación de código y hotspots de seguridad no resueltos. De manera particular, se identifican servicios con deuda técnica acumulada y múltiples

<sup>54</sup> Los principios SOLID son un conjunto de cinco reglas y buenas prácticas de diseño de software creadas para hacer que el código sea más limpio, mantenible, flexible y escalable. Los 5 principios son: S — Single Responsibility Principle (Principio de responsabilidad única). O — Open-Closed Principle (Principio Abierto-Cerrado). L — Liskov Substitution Principle (Principio de sustitución de Liskov). I — Interface Segregation Principle (Principio de segregación de la interfaz). D — Dependency Inversion Principle (Principio de inversión de dependencia). Estos principios son especialmente útiles en lenguajes orientados a objetos como, entre otros, Java. Fuente: <https://www.aluracursos.com/blog/solid#que-es-solid> y [https://profile.es/blog/principios-solid-desarrollo-software-calidad/#Los\\_principios\\_SOLID](https://profile.es/blog/principios-solid-desarrollo-software-calidad/#Los_principios_SOLID)



alertas de severidad elevada (E y D), lo que evidencia debilidades en la gestión del ciclo de desarrollo seguro, la estandarización del código y la consistencia de los controles de calidad. En conjunto, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer las prácticas de aseguramiento de calidad del software, priorizando la remediación de vulnerabilidades críticas y la reducción de deuda técnica en los componentes de mayor exposición operativa.

### Respecto a las pruebas realizadas por la Comisión Auditora

Con la finalidad de verificar la eficacia de los controles preventivos gestionados por la Entidad, la Comisión Auditora procedió con el análisis técnico de seguridad de la plataforma Tuboleta.cultura.pe, empleando la herramienta OWASP ZAP<sup>55</sup>. Las pruebas se ejecutaron mediante una estación de trabajo institucional<sup>56</sup>, la cual cuenta con soluciones de seguridad activa, protección antivirus y políticas de endurecimiento (hardening) de sistema operativo vigentes.

Dicho posicionamiento lógico se determinó bajo una metodología de análisis de caja gris<sup>57</sup> (Grey Box Testing), al combinar conocimiento parcial del contexto técnico con pruebas dirigidas sobre el activo publicado, metodología compatible con la NIST SP 800-115<sup>58</sup>. La conexión de dicho equipo institucional a la red LAN<sup>59</sup> de la Entidad, constituyó un nodo de auditoría técnicamente confiable y lógicamente confinado, permitiendo que el tráfico generado —configurado bajo un perfil de baja intensidad e identificado mediante el nombre de equipo (host): [REDACTED]— quedara sujeto a los mecanismos de trazabilidad institucionales. Esta disposición garantizó el no repudio de la ejecución, la preservación de la integridad operativa de la red y el deslinde de responsabilidades frente a cualquier evento externo ajeno al servicio de control.

Para efectos de integridad técnica, se utilizó la herramienta OWASP ZAP versión 2.17.0, cuyo instalador oficial cuenta con la firma digital de integridad SHA-256: [REDACTED] garantizando el uso de software legítimo y libre de alteraciones durante la ejecución del servicio de control, lo cual se detalla en el Informe Técnico n.° 001-2026-OCI-MC-EMBM de 6 de abril de 2026 del especialista en Ingeniería de Sistemas de la Comisión Auditora.

Como resultado del análisis técnico de seguridad efectuado sobre la plataforma "Tuboleta.cultura.pe", mediante la herramienta de evaluación de vulnerabilidades OWASP ZAP, se evidenció que la aplicación web presenta debilidades de configuración y endurecimiento de seguridad que, si bien no alcanzan el nivel de criticidad alta en el

<sup>55</sup> El Proxy Zed Attack (ZAP) de OWASP es una herramienta de seguridad gratuita que puede ayudarlo a encontrar automáticamente vulnerabilidades de seguridad en sus aplicaciones web mientras desarrolla y prueba sus aplicaciones.

Fuente: <https://www.zaproxy.org/getting-started/>

<sup>56</sup> Propiedad de la Contraloría General de la República, asignada a la Comisión Auditora.

<sup>57</sup> Una prueba de Caja Gris (Grey Box Testing) es una metodología de evaluación en la que el analista dispone de conocimiento parcial sobre la estructura interna, diseño o funcionamiento del sistema, pero no tiene acceso completo a todos sus componentes ni al código fuente. Fuente: <https://www.geeksforgeeks.org/software-testing/gray-box-testing-software-testing/>, <https://www.checkpoint.com/es/cyber-hub/cyber-security/what-is-gray-box-testing/> y <https://www.effativesoft.com/blog/gray-box-testing.html#alternatives-to-gray-box-testing>

<sup>58</sup> NIST SP 800-115: Guía técnica establecida por el National Institute of Standards and Technology (NIST) que proporciona directrices detalladas sobre la planificación, ejecución y análisis de pruebas de seguridad informática. Es el estándar de referencia para metodologías de evaluación de vulnerabilidades y pruebas de penetración en entornos gubernamentales y corporativos. Fuente: National Institute of Standards and Technology (NIST). Technical Guide to Information Security Testing and Assessment. URL: [nist.gov](https://nist.gov).

<sup>59</sup> Red de Área Local (LAN): Grupo de equipos informáticos y dispositivos asociados que comparten una línea de comunicaciones común o un enlace inalámbrico con un servidor de forma típica. Por lo general, una LAN abarca un área geográfica limitada, como un edificio de oficinas o un grupo de edificios. Fuente: National Institute of Standards and Technology (NIST). Glossary: Local Area Network (LAN). URL: [nist.gov](https://nist.gov).



reporte revisado, si revelan una exposición frente a riesgos asociados a la carga de contenido, configuración de cabeceras de seguridad y otros controles del navegador<sup>60</sup> orientados a proteger la confidencialidad e integridad de la información procesada por la plataforma.

En efecto, el reporte técnico de la herramienta de vulnerabilidades OWASP ZAP<sup>61</sup>, generado el 27 de marzo de 2026 en las instalaciones del OCI-MINCUL, registró cero (0) alertas altas, cinco (5) alertas medias, cinco (5) alertas bajas y tres (3) informativas. Lo cual se muestra a continuación:

**Cuadro n.º 20**  
**Resumen de alertas obtenidas en el análisis técnico con OWASP ZAP**

| Nivel de severidad | Cantidad de alertas |
|--------------------|---------------------|
| Alta               | 0                   |
| Media              | 5                   |
| Baja               | 5                   |
| Informativa        | 3                   |

Fuente: Informe Técnico n.º 001-2026-OCI-MC-EMBM de 6 de abril de 2026.

Elaborado Por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente se advierte que, si bien no se identificaron vulnerabilidades de severidad alta en el análisis realizado, la presencia de alertas de nivel medio y bajo, evidencian la existencia de debilidades en los controles de seguridad aplicados a la plataforma, particularmente en aspectos relacionados con la configuración de cabeceras HTTP de seguridad, gestión de políticas de protección del navegador, exposición de información no sensible, y configuraciones de endurecimiento insuficientes.

Por otro lado, en atención al requerimiento formulado por la Comisión Auditora anteriormente precitado, la OGETIC remitió, entre otros, los documentos denominados "Reporte enviado a PCM del Primer y Segundo Reporte.pdf", "PentestTools-PortScanner-report - Primer Reporte.pdf", "PentestTools-PortScanner-report - Segundo Reporte.pdf", "Correo de Reporte de vulnerabilidades con SonarQube.pdf", "Resultado del Reporte de vulnerabilidades con SonarQube.pdf", e "INFORME\_TECNICO\_PRUEBAS DE SEGURIDAD INFORMATICA.pdf" los cuales acreditan la ejecución de acciones de evaluación técnica sobre la plataforma, y entre lo cual se menciona lo siguiente:

*"(...) Respecto a las pruebas de estrés el último reporte se realizó el 22/01/2026 y se emitió el Informe N.º 000018-2026-ODT-OGETIC-SG/MC; se hicieron pruebas de penetración para el escaneo de puertos, el cual fue reportado mediante correo electrónico con fecha 19/06/2025 a la SGTD-PCM; se contrató el servicio de diagnóstico de sistemas de información para la evaluación al código fuente y documentación (desarrollo) de la plataforma de gestión de visitas a centros culturales – Tu Boleto, con Orden de Servicio N.º 0003733-2025; respecto al análisis de vulnerabilidades de código estático se ejecutan de manera automatizada toda vez que se requiere desplegar algún cambio en los microservicios; y sí, dicho comportamiento anómalo fue reportado a la DDC Cusco en la sesión apertura de reservas 2026 (...)"*

Al respecto, la documentación revisada permite advertir que la Entidad sí efectuó pruebas y evaluaciones de seguridad; no obstante, tales evidencias resultan parciales,

<sup>60</sup> Prevenir que un atacante externo logre manipular lo que el navegador descargue, se ejecuten archivos maliciosos camuflados, entre otros; es decir, garantizar que la información que procesa la plataforma se mantenga confidencial (que nadie externo pueda leer tus datos o robar tu sesión) e íntegra (que nadie pueda modificar las transacciones, inyectar virus o alterar el comportamiento de la página).

<sup>61</sup> Puede ser descargado en el siguiente enlace: <https://www.zaproxy.org/>

heterogéneas y de alcance diferenciado, por lo que no acreditan por sí solas la existencia de un proceso integral, continuo y formalmente cerrado de gestión de vulnerabilidades, remediación y verificación de cierre efectivo de observaciones sobre la plataforma "Tuboleto.cultura.pe". En consecuencia, el hecho advertido no se sustenta en la inexistencia de acciones técnicas, sino en la insuficiencia de evidencia respecto de su integralidad, profundidad, remediación y cierre efectivo. Dicha situación fue corroborada con el análisis efectuado por la comisión que se resume en la imagen siguiente:

Imagen n.º 23

**Resumen general de alertas del análisis de vulnerabilidades efectuado con OWASP ZAP**

**Resúmenes**

**Recuento de alertas por riesgo y nivel de confianza**

Esta tabla muestra el número de alertas para cada nivel de riesgo y confianza incluidas en el informe.

(Los porcentajes entre paréntesis representan el recuento como porcentaje del número total de alertas incluidas en el informe, redondeado a una cifra decimal).

|        |             | Confianza              |          |                        |         |          |
|--------|-------------|------------------------|----------|------------------------|---------|----------|
|        |             | Confirmado por Usuario | Alta     | Medios de comunicación | Baja    | Total    |
| Riesgo | Alto        | 0                      | 0        | 0                      | 0       | 0        |
|        |             | (0,0 %)                | (0,0 %)  | (0,0 %)                | (0,0 %) | (0,0 %)  |
|        | Medio       | 0                      | 4        | 1                      | 0       | 5        |
|        |             | (0,0 %)                | (30,8 %) | (7,7 %)                | (0,0 %) | (38,5 %) |
|        | Bajo        | 0                      | 1        | 4                      | 0       | 5        |
|        |             | (0,0 %)                | (7,7 %)  | (30,8 %)               | (0,0 %) | (38,5 %) |
|        | Informativo | 0                      | 0        | 2                      | 1       | 3        |
|        |             | (0,0 %)                | (0,0 %)  | (15,4 %)               | (7,7 %) | (23,1 %) |
|        | Total       | 0                      | 5        | 7                      | 1       | 13       |
|        |             | (0,0 %)                | (38,5 %) | (53,8 %)               | (7,7 %) | (100%)   |

Fuente: Informe Técnico n.º 001-2026/OCI-MC-EMBM de 6 de abril de 2026.

Imagen n.º 24

**Detalle de vulnerabilidades encontradas relacionadas a Failure to Define Directive with No FallBack, Content Security Policy, unsafe-inline y Subresource Integrity - Versión Original**

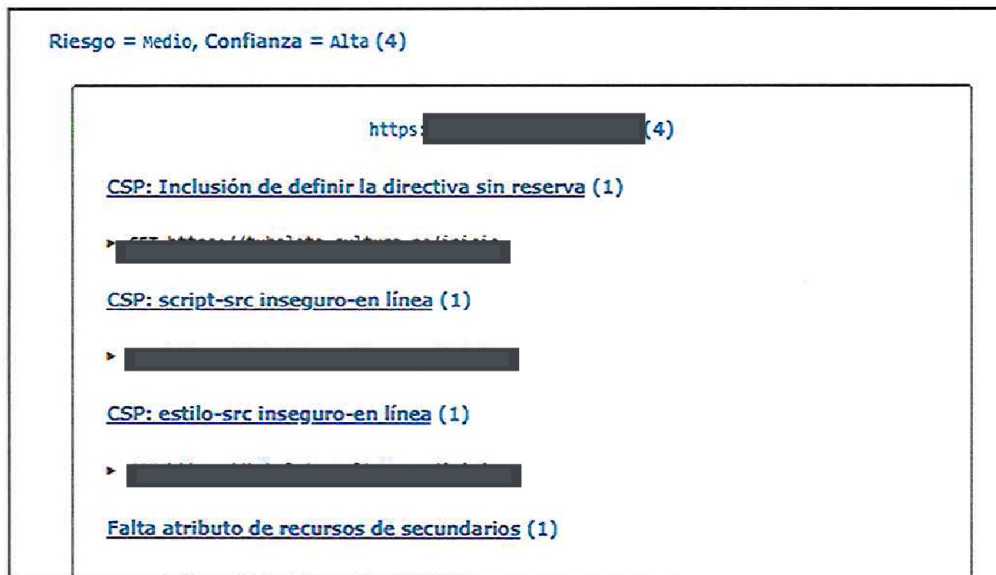
|            |            |
|------------|------------|
| [Redacted] |            |
| CSP:       | [Redacted] |
| [Redacted] |            |
| CSP:       | [Redacted] |
| [Redacted] |            |
| CSP:       | [Redacted] |
| [Redacted] |            |
| [Redacted] |            |
| [Redacted] |            |
| [Redacted] |            |

Fuente: Informe Técnico n.º 001-2026/OCI-MC-EMBM de 6 de abril de 2026.



Imagen n.º 25

Detalle de vulnerabilidades encontradas relacionadas a Failure to Define Directive with No FallBack, Content Security Policy, unsafe-inline y Subresource Integrity - Versión Español



Fuente: Informe Técnico n.º 001-2026/OCI-MC-EMBM de 6 de abril de 2026.

De la revisión específica del documento "Reporte enviado a PCM del Primer y Segundo Reporte.pdf"<sup>62</sup>, remitido por correo electrónico el 19 de junio de 2025, así como de los anexos "PentestTools-PortScanner-report - Primer Reporte.pdf" y "PentestTools-PortScanner-report - Segundo Reporte.pdf", se advierte que se realizaron pruebas de penetración orientadas al escaneo de puertos; sin embargo, dichos reportes corresponden a un "Port Scanner Report (Light)", limitado a los "Top 100 ports"<sup>63</sup>, y en ambos dominios evaluados —"tuboieto.cultura.pe" y "api-tuboieto.cultura.pe"— se reportaron 22 puertos abiertos. Asimismo, en el propio correo de remisión se precisó que, al haberse solicitado la publicación mediante Ingress Controller por el puerto 443, no habría necesidad de mantener abiertos los demás puertos, recomendándose su cierre.

En conjunto, los hechos evidencian debilidades en el endurecimiento de seguridad de la plataforma, derivadas de una configuración incompleta de controles en cliente y servidor, así como de la ejecución de pruebas de seguridad parciales y no integradas. A ello se suma la ausencia de un proceso formal de gestión de vulnerabilidades, lo que limita su identificación, tratamiento y remediación oportuna. Estas condiciones incrementan la exposición del sistema y el riesgo tecnológico global, debilitando la robustez del entorno y la protección de la información frente a posibles amenazas.

Respecto a las situaciones descritas, la normativa indica lo siguiente:

- **Normas de Control Interno aprobada con Resolución de Contraloría General de la República n.º 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicado el 3 de noviembre de 2006.**  
"(...)"

<sup>62</sup> Remitido mediante Memorando n.º 000324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026.

<sup>63</sup> Los 100 puertos más comunes.

### 3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.

(...)

04 El control del desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información provee la estructura para el desarrollo seguro de nuevos sistemas y la modificación de los existentes

(...).

08 El Programa de planificación y administración de seguridad provee el marco y establece el ciclo continuo de la administración de riesgos para las TIC, desarrollando políticas de seguridad, asignando responsabilidades y realizando el seguimiento de la correcta operación de los controles.

(...)"

- Decreto Supremo n.º 029-2021-PCM, "Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley n.º 1412, Ley de Gobierno Digital", aprobado el 18 de febrero de 2021.

"Artículo 95. Principios del Marco de Seguridad Digital del Estado Peruano

(...)

b) Gestión de riesgos. La gestión de riesgos de seguridad en el entorno digital está integrada en la toma de decisiones, diseño de controles de seguridad en los servicios digitales y procesos de la entidad. Es responsabilidad de la alta dirección dirigirla, mantenerla e incorporarla en la gestión integral de riesgos de la entidad.

e) Protección de datos e información. Se promueve la implementación de medidas y controles de seguridad organizativos, técnicos y legales para preservar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos e información que capture, procese, almacene y distribuya una entidad (...)

### Artículo 105.- Obligaciones de las entidades en Seguridad Digital

Las entidades públicas tienen, como mínimo, las siguientes obligaciones:

- a) Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).  
(...)
- c) Adoptar medidas para la gestión de riesgos e incidentes de seguridad digital que afecten a los activos de la entidad.
- d) Difundir alertas tempranas, avisos e información sobre riesgos e incidentes de seguridad digital en su entidad y red de confianza  
(...)
- f) Proveer los recursos y medidas necesarias para asegurar la efectiva gestión de incidentes de seguridad digital."
- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2022. Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. 3ª Edición", aprobada el 12 de enero de 2023.



### “6.1.3 Tratamiento de riesgos de seguridad de la información.

La organización debe definir y aplicar un proceso de tratamiento de riesgos de seguridad de la información para:

- seleccionar opciones de tratamiento de riesgos de seguridad de la información apropiadas, tomando en cuenta los resultados de la valoración de riesgos;
- determinar todos los controles que son necesarios para implementar la(s) opción(es) elegida(s) de tratamiento de riesgos de seguridad de la información;

NOTA 1: Las organizaciones pueden diseñar controles según se requiera, o identificarlos de cualquier fuente.

- comparar los controles determinados en 6.1.3 b) con aquellos del Anexo A y verificar que no se ha omitido ningún control necesario;

NOTA 2: El Anexo A contiene una lista de posibles controles de seguridad de la información.  
(...)

### ANEXO A (NORMATIVO) (...)

Tabla A.1 – Controles de seguridad de la información  
(...)

| 8     | Controles tecnológicos                           |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.8   | Gestión de vulnerabilidades técnicas             | Control<br>Se debe obtener información sobre las vulnerabilidades técnicas de los sistemas de información en uso, se debe evaluar la exposición de la organización a tales vulnerabilidades y se deben tomar las medidas apropiadas. |
| (...) |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.16  | Actividades de monitoreo                         | Control<br>Las redes, los sistemas y las aplicaciones deben monitorearse para detectar comportamientos anómalos y tomar acciones para evaluar posibles incidentes de seguridad de la información.                                    |
| (...) |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.28  | Codificación segura                              | Control<br>Los principios de codificación segura deben aplicarse al desarrollo de software.                                                                                                                                          |
| 8.29  | Pruebas de seguridad en desarrollo y aceptación. | Control<br>Los procesos de pruebas de seguridad deben definirse e implementarse en el ciclo de vida del desarrollo                                                                                                                   |
| (...) |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.32  | Gestión de cambios                               | Los cambios en instalaciones de procesamiento de información y los sistemas de información deben estar sujetos a procedimientos de gestión de cambios.”                                                                              |

(...)”

- Decreto de Urgencia n.º 007-2020, “Decreto de Urgencia que establece el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento”, de 8 de enero de 2020 y publicado el 9 de enero de 2020.

*“Artículo 3. Definiciones*

*“(…)*

*g) Riesgo de seguridad digital.- Efecto de la incertidumbre relacionada con el uso, desarrollo y gestión de las tecnologías digitales y datos, en el curso de cualquier actividad. Resulta de la combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital*

*“(…)*

*h) Ciberseguridad.- Capacidad tecnológica de preservar el adecuado funcionamiento de las redes, activos y sistemas informáticos y protegerlos ante amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital.*

*“(…)*

*Artículo 9. Obligaciones del Proveedor de servicios digitales*

*“(…)*

*9.1 Las entidades de la administración pública (...) deben:*

*c) Gestionar los riesgos de seguridad digital en su organización con fines de establecer controles que permitan proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.*

*d) Establecer mecanismos para verificar la identidad de las personas que acceden a un servicio digital, conforme al nivel de riesgo del mismo.*

*“(…)”*

Esta situación expuesta demuestra el nivel de exposición de la plataforma Tuboleto.cultura.pe a amenazas, generando riesgo a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada en dicha plataforma.

El hecho descrito se ha originado por la carencia de un proceso integral de gestión de vulnerabilidades y el endurecimiento (hardening) continuo de la aplicación web durante todo su ciclo de vida.

Los hechos identificados obedecen a que, no obstante advertirse que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones realizó pruebas y evaluaciones de seguridad, las evidencias obtenidas resultan parciales, heterogéneas y de alcance diferenciado, pues si bien, estos resultados no arrojaron alertas de nivel alto, sí evidenciaron alertas de nivel medio y bajo que también tienen repercusión en la seguridad del sistema, denotando ausencia de un proceso formal de gestión de vulnerabilidades, lo que limita su identificación, tratamiento y remediación oportuna.

**2.9. LA ENTIDAD NO VIENE APLICANDO EL PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y BAJA DE USUARIOS DE LA PLATAFORMA, LO CUAL GENERA RIESGO DE MANTENER CUENTAS ACTIVAS SIN AUTORIZACIÓN, OTORGAR INDEBIDAMENTE ACCESOS INDEBIDOS Y COMPROMETER LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

En el marco de la gestión de la plataforma Tuboleto.cultura.pe, la administración de accesos constituye un componente crítico de seguridad de la información, debido a su impacto directo en la protección de los activos tecnológicos, la trazabilidad de las operaciones y la prevención de accesos no autorizados. En este sentido, el uso o



aplicación de procedimientos formales, estandarizados y debidamente documentados para la creación, modificación y baja de usuarios resulta esencial para garantizar la integridad del ciclo de vida de los accesos en las plataformas digitales, las cuales deben estar sustentadas en mecanismos de control que aseguren la autorización, supervisión y registro de cada evento asociado a la administración de cuentas. Bajo este enfoque, la gestión de usuarios en sistemas que soportan procesos misionales, como la plataforma "tuboleta.cultura.pe", debe garantizar la correcta aplicación de dichos controles, considerando que la ausencia de estos incrementa la exposición a riesgos de accesos indebidos, cuentas no autorizadas o la permanencia de credenciales inactivas, afectando directamente la seguridad, confiabilidad y gobernanza del sistema.

Como resultado de la verificación funcional consignada en el Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026, se constató que la plataforma dispone del módulo de Gestión de usuarios (agencias y asignación de sitios), evidenciándose que las solicitudes de cuentas correspondientes a personas jurídicas son gestionadas por la OGETIC – ODT, previa validación de acreditaciones ante entidades como MINCETUR, SERNANP y, en determinados casos, SUNAT, como parte del proceso de habilitación de accesos.

Asimismo, respecto a la creación de usuarios internos, se verificó que las altas y bajas de cuentas de usuarios de acceso a la plataforma tuboleta.cultura.pe son ejecutadas mediante scripts directamente en la base de datos, sustentadas en la remisión previa del formato de solicitud de accesos por parte de la unidad orgánica correspondiente. No obstante, en la misma acta se dejó constancia de la inexistencia de un procedimiento formalmente documentado que regule de manera estandarizada los procesos de creación, modificación y baja de cuentas de usuarios internos que hacen uso de la plataforma, evidenciándose una debilidad en la gobernanza de la gestión de identidades y control de accesos.

Mediante el Oficio n.° 018-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de marzo de 2026, la Comisión Auditora entre otros, requirió a la OGETIC información relacionada con la identificación de la unidad orgánica responsable de la gobernanza funcional y técnica de la plataforma, así como la relación actualizada de agencias de turismo autorizadas y los mecanismos de validación aplicados para su incorporación, habilitación y permanencia como operadores autorizados, entre otros aspectos vinculados a la gestión de la plataforma.

En atención a dicho requerimiento, mediante Memorando n.° 000324-2026-OGETIC-SG/MC de 13 de marzo de 2026 y en el documento adjunto denominado "Matriz de preguntas en atención al Oficio N° 018-2026-OCI-MC/AC.1", se señala en el ítem 05 y 11, lo siguiente:

| N° | Ítem | Requerimiento                                                    | Respuesta                                                                                                                                                              | Anexo |
|----|------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|    | 05   | Unidad orgánica responsable de la gobernanza funcional y técnica | La gobernanza funcional es la DDC de Cusco en el caso de Llaqta de Machupicchu y DDC Amazonas en el caso de Kuelap, siendo la OGETIC un órgano de apoyo que implementa | -     |



| N° | Item | Requerimiento                                                                                                                                                      | Respuesta                                                                                                                                       | Anexo         |
|----|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|    |      |                                                                                                                                                                    | funcionalidades en función a los requerimientos del área usuaria                                                                                |               |
|    | 11   | Remitir el listado actualizado de las agencias de turismo autorizadas para operar en la plataforma <i>tuboleta.cultura.pe</i> , indicando como mínimo: razón (...) | (...). En lo que respecta a las validaciones técnica, administrativas y legales se precisa que corresponde a la DDC Cusco y DDC Amazonas (...)" | AGENCIAS.xlsx |

Al respecto, la información remitida por la OGETIC permite identificar la distribución de responsabilidades entre las áreas usuarias y la unidad técnica de soporte; sin embargo, dicha delimitación funcional no reemplaza la necesidad de contar con una formalización procedimental específica que regule la creación, modificación y baja de usuarios que hacen uso de la plataforma, o en su defecto, la aplicación expresa, documentada y verificable del procedimiento institucional de gestión de accesos de usuarios<sup>64</sup>. En tal sentido, la situación advertida no se relaciona con la inexistencia de roles definidos, sino con la insuficiente formalización y trazabilidad del ciclo de vida de los accesos a nivel operativo y documental.

La relevancia de la situación observada radica en que, si bien se han identificado prácticas operativas orientadas a la gestión de altas y bajas de usuarios, así como validaciones con entidades externas y la ejecución técnica de modificaciones mediante scripts a nivel de base de datos, no se evidenció la existencia de un procedimiento formal e integral que regule el ciclo de vida de los accesos en la plataforma. Dicho procedimiento debería contemplar criterios estandarizados de creación, autorización, vigencia, modificación, baja, regularización y seguimiento de usuarios. La ausencia de esta formalización resulta particularmente crítica en un sistema que gestiona cuentas de agencias, usuarios internos y perfiles con impacto directo en la disponibilidad de servicios, la administración de límites de reserva y la emisión de boletos, incrementando el riesgo operativo y de control sobre la plataforma. En el cuadro siguiente se listan aspectos advertidos por el especialista de la comisión de auditoría:

**Cuadro n.º 21**  
**Aspectos advertidos sobre la gestión de usuarios de la plataforma**

| Aspecto verificado                 | Situación advertida                                                | Riesgo técnico asociado                                           |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Creación de cuentas de agencias    | Existe módulo y validaciones operativas previas                    | Dependencia de prácticas no plenamente formalizadas               |
| Altas y bajas de usuarios internos | Se realizan por scripts a nivel de base de datos                   | Riesgo de baja trazabilidad del cambio                            |
| Procedimiento formal específico    | No acreditado para la creación y baja de usuarios de la plataforma | Riesgo de inconsistencia operativa en el ciclo de vida del acceso |

<sup>64</sup> Procedimiento MP-OGETIC-OIT-12 "Gestión de accesos de usuarios" del Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, aprobada mediante Resolución de Secretaría General n.º 000147-2020-SG/MC de 30 de noviembre del 2020.



| Aspecto verificado | Situación advertida                                                          | Riesgo técnico asociado                      |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Soporte documental | Existen solicitudes y exportaciones, pero no procedimiento formal específico | Riesgo de debilidad en gobernanza de accesos |

Fuente: Acta de Visita n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 25 de marzo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

En ese contexto, se evidencia una debilidad en la formalización del procedimiento de gestión de usuarios de la plataforma, en la medida que las altas y bajas son ejecutadas de manera operativa, incluso mediante la utilización de scripts a nivel de base de datos, la utilización de scripts para la creación de usuarios en la plataforma “Tuboleta.cultura.pe” consiste en la ejecución de instrucciones directas a nivel de base de datos (comandos SQL u otros comandos administrativos), mediante los cuales se realizan operaciones de alta, modificación o baja de cuentas de usuario sin la intervención del módulo aplicativo de gestión de usuarios. Este procedimiento es ejecutado generalmente por personal técnico autorizado, a partir de solicitudes remitidas por las unidades orgánicas correspondientes, implicando una intervención directa sobre las tablas que almacenan credenciales, perfiles y permisos de acceso.

Desde el punto de vista técnico, esta práctica permite una administración rápida de usuarios; sin embargo, al no encontrarse enmarcada dentro de un flujo automatizado y controlado por la aplicación, reduce significativamente la trazabilidad de las operaciones realizadas, al no generar necesariamente registros auditables completos dentro del sistema de gestión de identidades. Asimismo, la ejecución directa de scripts sobre la base de datos puede generar riesgos de inconsistencia en la integridad referencial de los datos, modificación no controlada de privilegios y ausencia de validación de reglas de negocio asociadas al ciclo de vida del usuario.

Adicionalmente, este mecanismo depende del criterio operativo del personal técnico que ejecuta los scripts, lo cual introduce un nivel de intervención manual que no siempre queda debidamente documentado en los registros del sistema, generando debilidades en los controles de auditoría, segregación de funciones y gestión de cambios. En consecuencia, la ausencia de un procedimiento formal que regule esta práctica incrementa el riesgo de asignación indebida de accesos, mantenimiento de cuentas inactivas y falta de evidencia suficiente sobre la autorización, ejecución y trazabilidad de cada alta o baja de usuario.

Respecto a las situaciones descritas, la normativa indica lo siguiente:

- **Resolución de Secretaría General n.° 000147-2020-SG/MC de 30 de noviembre del 2020 que aprueba el Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OGETIC del Ministerio de Cultura.**

“(…)

*Procedimiento MP-OGETIC-OIT-12 “Gestión de accesos de usuarios”.*

*Objetivo*

*Establecer las acciones a seguir para la gestión de altas (creación) y bajas (desactivación) de cuentas de los/las usuarios/as a los diferentes sistemas y aplicativos informáticos administrados por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de tal manera que los/las usuarios/as del Ministerio de Cultura tengan un marco procedimental que les permita solicitar y cancelar sus accesos a los sistemas.*

*(…)”.*



- Normas de Control Interno aprobada con Resolución de Contraloría General de la República n.° 320- 2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.

(...)

#### 3.4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

*El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la utilización y custodia debe evidenciarse a través del registro en recibos, inventarios o cualquier otro documento o medio que permita llevar un control efectivo sobre los recursos o archivos.*

(...)

#### 3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

*La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas.*

(...)"

Como consecuencia de lo descrito, se incrementa el riesgo de mantener cuentas de usuarios activos sin la debida autorización o vigencia, así como de otorgar indebidamente accesos a la plataforma, afectando la adecuada segregación de funciones y el control sobre los perfiles habilitados. Asimismo, la falta de trazabilidad y estandarización en la gestión de accesos puede comprometer la seguridad de la información, al dificultar la identificación oportuna de usuarios inactivos o no autorizados, debilitando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

El hecho descrito genera riesgo de mantener cuentas activas sin autorización, otorgar indebidamente accesos indebidos y comprometer la seguridad de la información.

La situación expuesta se origina toda vez que la entidad no viene aplicando su procedimiento formal, para la creación y baja de usuarios de la plataforma.

### 2.10. DEFICIENCIAS EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, ELÉCTRICA Y EN LOS MECANISMOS DE SOPORTE TÉCNICO DEL CENTRO CULTURAL MACHUPICCHU, COMPROMETEN LA ADECUADA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA PLATAFORMA "TUBOLETO.CULTURA.PE" Y DEL SERVICIO DE RECAUDACIÓN, INCREMENTANDO EL RIESGO DE AFECTACIÓN A LA DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA, LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA PRESTACIÓN OPORTUNA DEL SERVICIO AL PÚBLICO.

El Ministerio de Cultura, a través de la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco, en cumplimiento a la Resolución Directoral n.° 001102-2022-DDCCUS/MC de 25 de agosto de 2022, implementó la venta de hasta mil (1000) boletos de forma diaria en el Centro Cultural de Machupicchu Pueblo, para el ingreso a la Llaqta de Machupicchu, los boletos deben comprarse de manera personal y presencial.



La venta de boletos en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo constituye una de las principales actividades operativas vinculadas al proceso de recaudación del Ministerio de Cultura, al ser el punto físico donde se atiende a visitantes nacionales, extranjeros y residentes cusqueños que acceden al Santuario Histórico de Machupicchu.

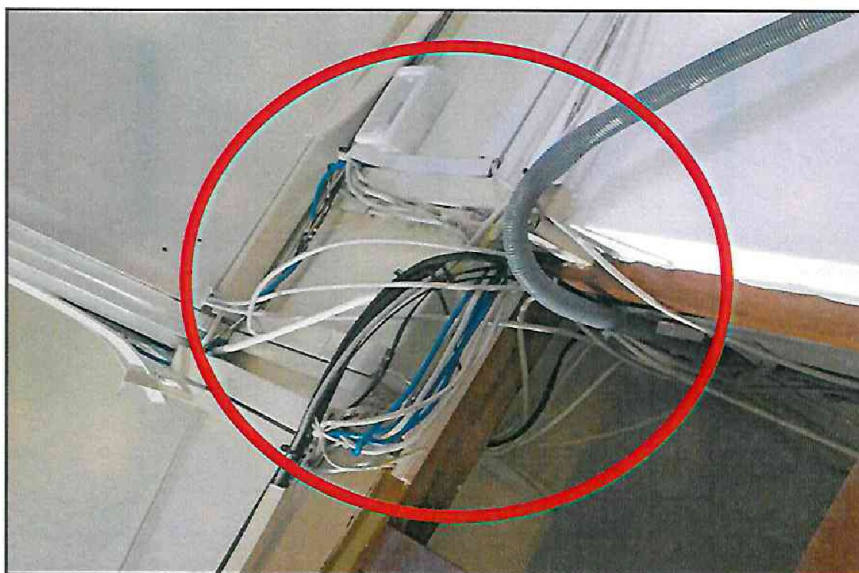
En ese sentido, la Comisión Auditora realizó una visita de inspección, la cual consta en el Acta de Inspección n.° 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026. Como resultado de la inspección efectuada en las instalaciones del Centro Cultural Machupicchu Pueblo —donde se realiza la venta diaria de 1000 boletos para el ingreso a la Llaqta de Machupicchu—, se identificaron deficiencias críticas en la infraestructura tecnológica y eléctrica, así como en los aspectos de seguridad de la información. Estas situaciones podrían afectar directamente la continuidad del servicio de recaudación, la seguridad de la información y la adecuada prestación del servicio al visitante.

Lo expuesto se describe a continuación:

a) **Respecto de las deficiencias en la infraestructura de red y en las instalaciones eléctricas**

Durante la inspección realizada en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, se identificaron deficiencias críticas en la infraestructura de red utilizada para la operación de la plataforma [Tuboleto.cultura.pe](http://Tuboleto.cultura.pe), se verificó la presencia de cableado expuesto, sin canalización, tendido sobre el piso y paredes, así como empalmes improvisados mediante adaptadores no certificados y conectores reparados con cinta adhesiva. Asimismo, se observó cableado enmarañado y mezclado con cables eléctricos, como se muestra en las imágenes siguientes:

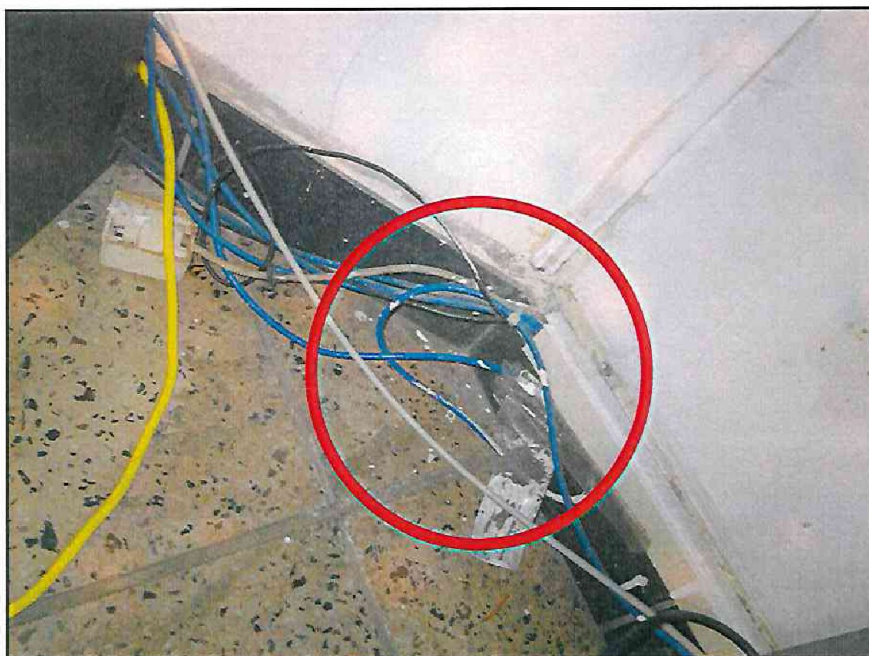
**Imagen n.° 26**  
**Cableado expuesto sin canalización**



Fuente: Acta de Inspección n.° 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.



Imagen n.º 27  
Conectores reparados con cinta adhesiva



Fuente: Acta de Inspección n.º 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.

Por otro lado, parte del cableado y el gabinete de comunicaciones se encuentra instalado en zonas con humedad, moho y deterioro estructural, incrementando el riesgo de corrosión, falla eléctrica y problemas de conectividad, como se muestra en la imagen siguiente:

Imagen n.º 28  
Cableado instalado en zonas con humedad, moho y deterioro estructural



Fuente: Acta de Inspección n.º 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.



Así como también se ha evidenciado que, en el área de almacén, las paredes presentan deterioro avanzado por humedad, con manchas oscuras, moho y desprendimiento de la pintura, afectando bienes y documentación almacenada.

Por otro lado, se verificó el estado de las instalaciones eléctricas del Centro Cultural Machupicchu Pueblo, las cuales presentan condiciones que representan riesgo de incendio, electrocución y fallas operativas. Asimismo, se identificó el uso de extensiones eléctricas improvisadas colocadas directamente sobre el piso, conectores deteriorados o reparados informalmente con cinta adhesiva, y sobrecarga de tomacorrientes con múltiples equipos conectados a un solo punto, como se muestra en las imágenes siguientes:

Imagen n.º 29

Extensiones eléctricas improvisadas colocadas directamente sobre el piso, conectores deteriorados o reparados informalmente con cinta adhesiva



Fuente: Acta de Inspección n.º 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.

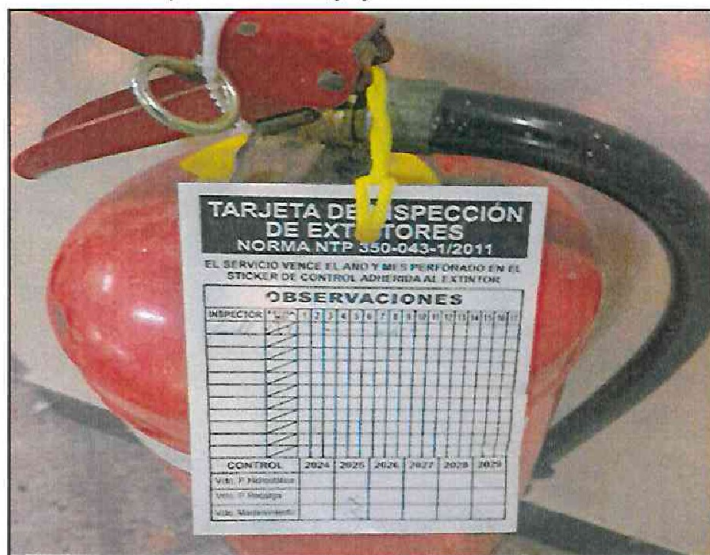
La falta de mantenimiento preventivo y la ausencia de infraestructura eléctrica adecuada comprometen la continuidad del servicio de recaudación y la seguridad del personal y visitantes.

#### b) Respecto del estado de la vigencia de los extintores

Durante la inspección se verificó que los extintores ubicados en las instalaciones presentan recarga y mantenimiento vencidos, los cuales fueron evidenciados mediante las etiquetas de control que contenían registros correspondientes de años anteriores. Asimismo, se constató la ausencia de un extintor en el área de recaudación, considerada zona crítica por la afluencia de público y el manejo de equipos eléctricos.



Imagen n.º 30  
Extintores presentan recarga y mantenimiento vencidos

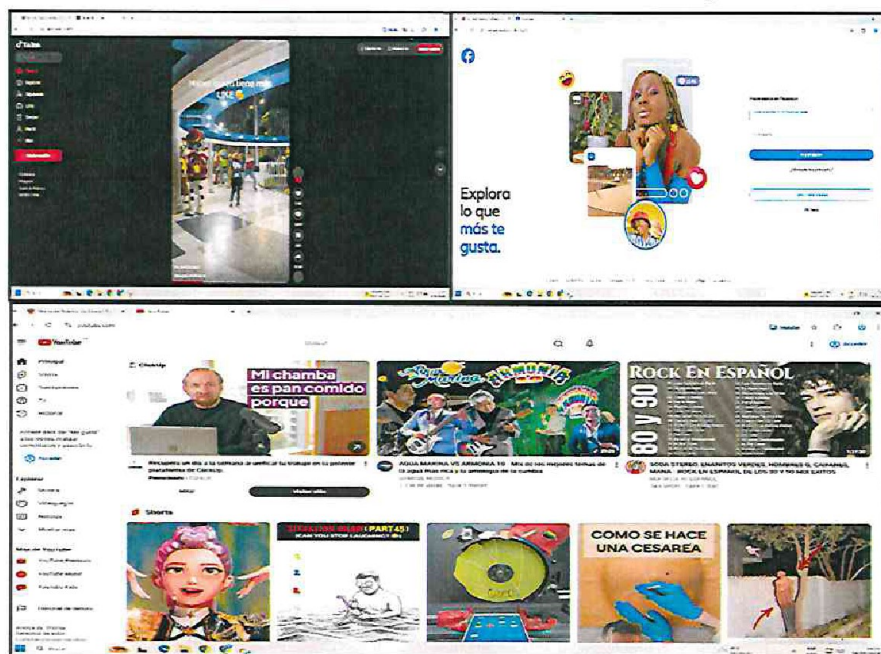


Fuente: Acta de Inspección n.º 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.

c) Respecto de las deficiencias en el equipamiento informático y seguridad digital

Se verificó que los equipos de cómputo utilizados en el área de recaudación no cuentan con contraseñas de inicio de sesión, no están matriculados en un dominio institucional y carecen de políticas de bloqueo automático de pantalla. Asimismo, se constató acceso irrestricto a Internet sin mecanismos de filtrado o control como se puede advertir en la imagen siguiente:

Imagen n.º 31  
Computadora de recaudador con acceso a TikTok, Facebook y YouTube

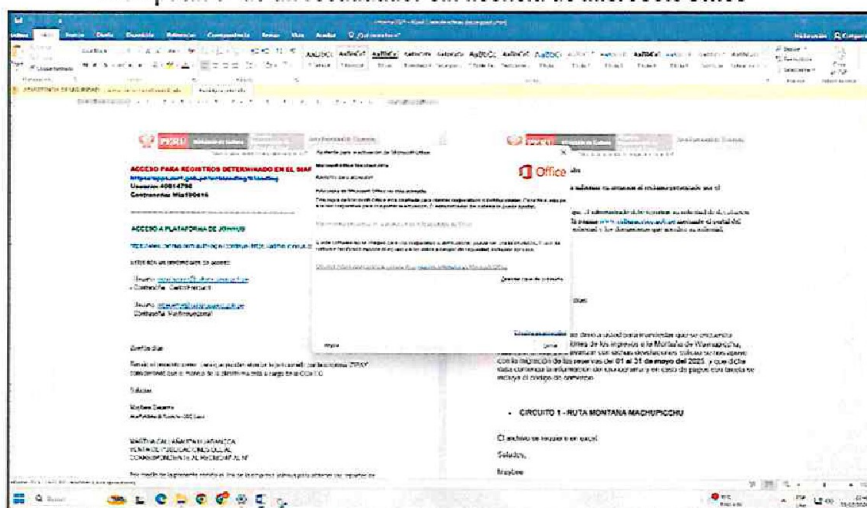


Fuente: Acta de Inspección n.º 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.



Se identificó que una computadora<sup>65</sup> no cuenta con licencia del software Microsoft Office y que los demás equipos presentan versiones distintas del software instalado, evidenciando falta de estandarización y a la vez obliga al personal recaudador abandonar su puesto para elaborar reportes u cualquier otro documento como parte de sus labores en otra computadora fuera del área de recaudación, la falta de licenciamiento se puede advertir en la imagen siguiente:

Imagen n.º 32  
 Computador de un recaudador sin licencia de Microsoft Office



Fuente: Acta de Inspección n.º 005-2026-MINCUL/OCI/AC de 28 de marzo de 2026.

#### d) Respeto de las deficiencias en la organización operativa y soporte técnico

Durante la visita al Centro Cultural Machupicchu Pueblo, se constató que el soporte técnico no se viene brindando de manera oportuna ni especializada, evidenciándose que el personal de recaudación, cuyas funciones son principalmente administrativas y operativas del proceso de venta de boletos, asume la atención y resolución de incidencias relacionadas con equipos de cómputo, conectividad de red y fallas eléctricas, ante la ausencia de asistencia técnica inmediata. Asimismo, se verificó la inexistencia de un canal directo, eficiente y formal de comunicación con la SUTIEC<sup>66</sup>, así como limitaciones para la atención presencial del soporte técnico debido a restricciones logísticas, como la disponibilidad de viáticos, lo que condiciona la respuesta oportuna ante incidencias.

En este contexto, las evidencias recopiladas en la inspección confirman la existencia de condiciones críticas en la infraestructura tecnológica, eléctrica y operativa asociada a la plataforma "Tuboleto.cultura.pe", las cuales, sustentadas en observaciones de campo, registros técnicos y declaraciones del personal, exponen al entorno operativo a riesgos tecnológicos, físicos y de control que podrían impactar directamente en la continuidad del servicio de recaudación y en la seguridad de la información. Adicionalmente, la limitada asignación de recursos técnicos especializados y la ausencia de un esquema formal de soporte en campo o mesa de ayuda fortalecen la dependencia operativa del personal no técnico para la gestión

<sup>65</sup> [Redacted]

<sup>66</sup> Sub Unidad de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones de la DD Cusco.

de incidencias, afectando la eficiencia operativa, la gestión oportuna de incidentes y la continuidad del servicio público.

Al respecto, la normativa aplicable señala lo siguiente:

- **Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.**

(...)

**3.10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas

(...)

- Continuidad en el servicio.
- En la seguridad lógica (...) relación de cada usuario con el perfil correspondiente

(...)

01 Los controles generales los conforman la estructura, políticas y procedimientos que se aplican a las TIC de la entidad y que contribuyen a asegurar su correcta operatividad. Los principales controles deben establecerse en:

- Sistemas de seguridad de planificación y gestión de la entidad en los cuales los controles de los sistemas de información deben aplicarse en las secciones de desarrollo, producción y soporte técnico
- Segregación de funciones
- Controles de acceso general, es decir, seguridad física y lógica de los equipos centrales
- Continuidad en el servicio.

02 Para la puesta en funcionamiento de las TIC, la entidad debe diseñar controles en las siguientes etapas:

- (i) Definición de los recursos
- (ii) Planificación y organización
- (iii) Requerimiento y salida de datos o información
- (iv) Adquisición e implementación
- (v) Servicios y soporte
- (vi) Seguimiento y monitoreo.

(...)

05 Los controles de aplicación incluyen la implementación de controles para el ingreso de datos, proceso de transformación y salida de información, ya sea por medios físicos o electrónicos. Los controles deben estar implementados en los siguientes procesos:

(...)

- Controles para el área de soporte técnico, en el mantenimiento de máquinas (hardware), licencias (software), sistemas operativos, utilitarios (antivirus) y bases de datos. Los controles de seguridad deben proteger al sistema en general y las comunicaciones cuando aplique, como por ejemplo redes instaladas, intranet y correos electrónicos.

(...)

08 El programa de planificación y administración de seguridad provee el marco y establece el ciclo continuo de la administración de riesgos para las TIC, desarrollando



políticas de seguridad, asignando responsabilidades y realizando el seguimiento de la correcta operación de los controles (...)."

- Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2022. Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. 3ª Edición", aprobada mediante Resolución Directoral n.º 022-2022-INACALD/DN de 29 de diciembre de 2022, publicada el 12 de enero de 2023.

"ANEXO A  
(NORMATIVO)  
(...)"

Tabla A.1 – Controles de seguridad de la información  
"(...)"

| 8     | Controles tecnológicos                 |                                                                                                                                                                                                 |
|-------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...) |                                        |                                                                                                                                                                                                 |
| 8.2   | Derechos de acceso privilegiados       | Control<br>La asignación y el uso de derechos de acceso privilegiado deben restringirse y administrarse.                                                                                        |
| 8.3   | Restricción de acceso a la información | Control<br>El acceso a la información y otros activos asociados debe restringirse de acuerdo con la política específica establecida sobre control de acceso.                                    |
| (...) |                                        |                                                                                                                                                                                                 |
| 8.9   | Gestión de la configuración            | Control<br>Las configuraciones, incluidas las configuraciones de seguridad, de hardware, software, servicios y redes deben establecerse, documentarse, implementarse, monitorearse y revisarse. |
| (...) |                                        |                                                                                                                                                                                                 |
| 8.23  | Filtrado de la web                     | Control<br>El acceso a sitios web externos debe administrarse para reducir la exposición a contenido malicioso.                                                                                 |

(...)"

- Norma Técnica EM.010 Instalaciones Eléctricas Interiores del Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobada mediante Decreto Supremo n.º 011-2006-VIVIENDA de 5 de mayo de 2006.

"(...)

**Artículo 2.- Finalidad**

*Proveer de niveles adecuados de seguridad eléctrica en las edificaciones que garanticen la salud de las personas y el suministro continuo de energía eléctrica.*

(...)"

Los hechos descritos comprometen la adecuada continuidad operativa de la plataforma "tuboeto.cultura.pe" y del servicio de recaudación, incrementando el riesgo de afectación a la disponibilidad del sistema, la seguridad de la información y la prestación oportuna del servicio al público.

La situación advertida se origina por la insuficiente planificación, supervisión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y eléctrica en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, así como por la falta de implementación de mecanismos de control aplicados para la protección del cableado, equipamiento informático, seguridad digital y continuidad del servicio.

2.11.



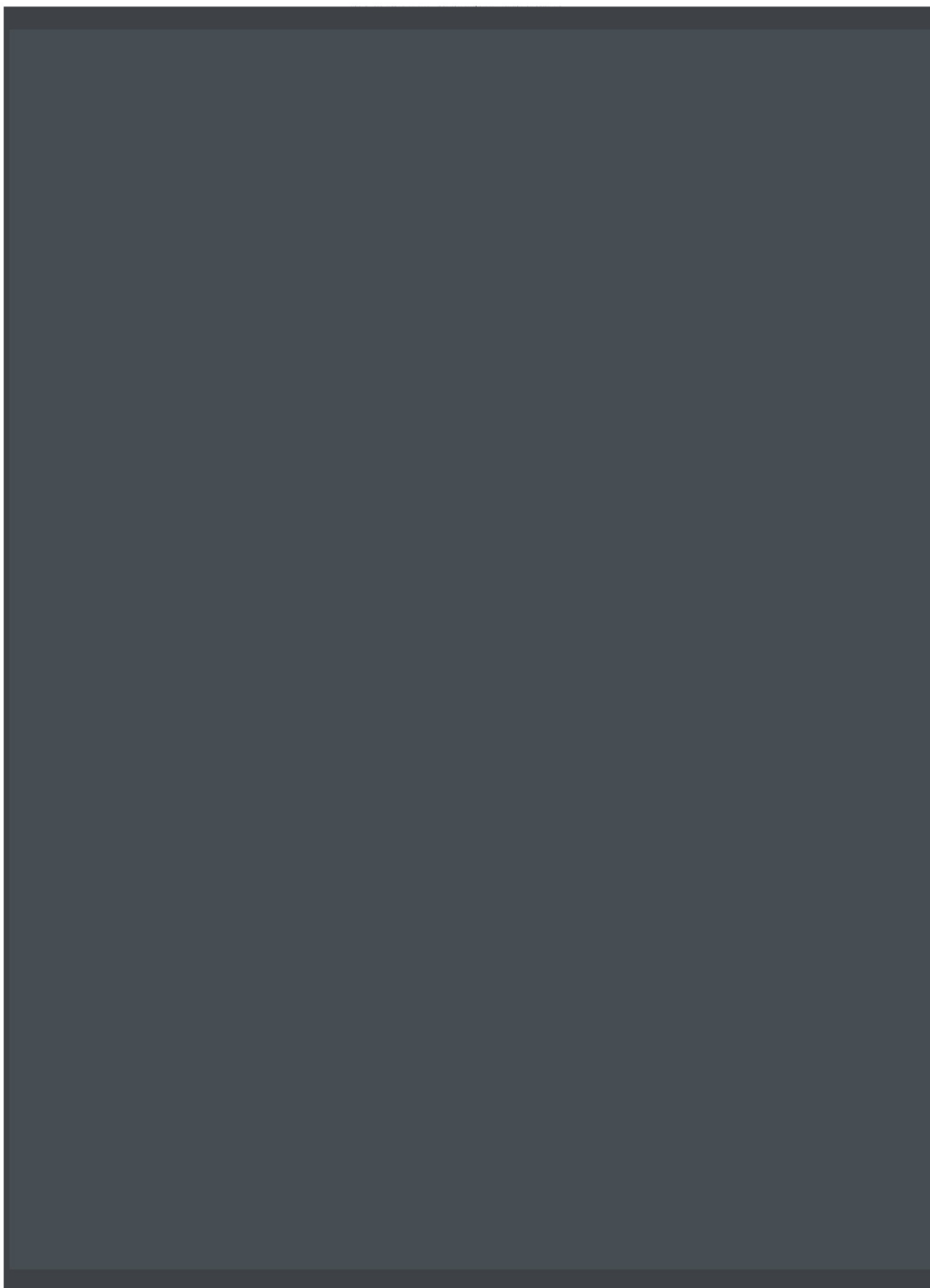
a) Condiciones del módulo de atención



<sup>67</sup> Los turnos mañana y tarde cuentan con tres (3) recaudadores cada uno.



Lo comentado se muestra a continuación:









trabajan en ese punto de venta, aunado al hecho de que en dicho punto de venta se recaudan grandes cantidades de dinero en efectivo<sup>68</sup>.

Al respecto, la normativa aplicable señala lo siguiente:

- Directiva n.° 009-2019-SG/MC “Norma y pautas que regulan la recaudación, registro, y control por concento de Ingresos Propios que constituyen la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados del Ministerio de Cultura”, aprobado mediante Resolución de Secretaría General n.° 220-2019-SG/MC de 13 de diciembre de 2019.

“(...)

#### **7.2 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD PARA EL TRASLADO DE FONDOS Y CONTROL**

7.2.1 Los responsables o encargados del traslado de fondos recaudados de las Direcciones Desconcentrada de Cultura, de los Monumentos Arqueológicos 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:

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.

(...)”

- Ley n.° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, publicada el 18 de abril de 2006.

#### **“Artículo 4.- Implantación del control interno**

Las entidades del Estado implantan obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales orientados al cumplimiento de los objetivos siguientes:

(...)

b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos; (...)

#### **Artículo 6.- Obligaciones del Titular y funcionarios**

Son obligaciones del Titular y funcionarios de la entidad, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno:

(...)

d) Documentar y divulgar internamente las políticas, normas y procedimientos de gestión y control interno, referidas, entre otros aspectos, a:

(...)

ii. La protección y conservación de los bienes y recursos institucionales.

(...)”.

<sup>68</sup> Solo el 30 de marzo de 2026, durante la visita efectuada por la Comisión Auditora, se recaudó un monto considerable en efectivo, siendo necesario precisar que dicho día corresponde a temporada baja y además hubo atención reducida al público por una festividad realizada en Cusco.



- Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría n.º 320-2006-CG, de 30 de octubre de 2006 y publicada el 3 noviembre de 2006.

(...)

## 2. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

(...)

### 2.2. Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

(...)

05 Se debe identificar los eventos externos e internos que afectan o puedan afectar a la entidad. Dichos eventos, si ocurren, tienen un impacto positivo, negativo o una combinación de ambos. Por lo tanto, los eventos con signo negativo representan riesgos y requieren de evaluación y respuesta por parte del órgano competente de la entidad. De otro lado, los eventos con signo positivo representan oportunidades y compensan los impactos negativos de los riesgos. En términos generales, una fuente de identificación son los análisis de fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas que realizan las entidades como parte del proceso de planeamiento estratégico, en tanto éstos hayan sido correctamente elaborados.

(...)

## 5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN

(...)

Las actividades de supervisión se realizan con respeto a todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos de control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad.

(...)

### 5.1 NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO

#### 5.1.1. Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

(...).





**III. OBSERVACIÓN**

DURANTE EL PERIODO 2024 Y 2025 SE HA SUPERADO LA CAPACIDAD DE CARGA ESTABLECIDA, POR EL MINISTERIO DE CULTURA, EN LA LLAQTA DE MACHUPICCHU, AL NO HABERSE CONTABILIZADO EL INGRESO DE TODOS LOS USUARIOS, AFECTANDO EL CONTROL Y LA ADMINISTRACIÓN DEL INGRESO DE LOS VISITANTES, ASÍ COMO GENERANDO AFECTACIÓN Y DETERIORO PROGRESIVO DEL SANTUARIO HISTÓRICO DE MACHUPICCHU, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD.

De la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco (en adelante DDC Cusco), la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante OGETIC), y la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco (GERCETUR), se evidenció que, durante los años 2024 y 2025, se superó la capacidad de carga en la Llaqta de Machupicchu establecidas y aprobadas a través de Resoluciones Ministeriales n.ºs 000528-2023-MC<sup>69</sup> y 000404-2024-MC, debido a que se permitió el ingreso de visitantes sin previo registro en la plataforma TuBoleto.cultura.pe (en adelante, la plataforma) utilizando registros manuales, para aquellos casos exonerados del pago, e ingresos por convenios suscritos, así como la exclusión de los visitantes provenientes de la Red Caminos Inka que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu; por lo que, el aforo que reporta dicha plataforma no representa la integridad de la totalidad de ingresantes a la Llaqta de Machupicchu.

Asimismo, se ha excluido del aforo a los guías de turismo, basándose en un documento interno el cual no cuenta con respaldo técnico o legal.

Hechos que transgredieron lo regulado en los artículos IV y V de la Ley n.º 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, así como los artículos 4º y 27º del Decreto Supremo n.º 011-2006-ED, que aprueba el "Reglamento de la Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación", referidos a la Protección de los bienes culturales y el alcance de la protección de bienes culturales inmuebles; artículos 14º, 16º y 17º de la Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 que aprueba el "Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu", modificado mediante Resolución Ministerial n.º 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, referido al incremento de la Capacidad de Admisión de la Llaqta de Machupicchu así como, mediante Resolución Ministerial n.º 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024, se aprobó un aforo de 5 600 visitantes por día, durante el periodo del 1 de junio al 15 de octubre de 2024 y del 30 al 31 de diciembre de 2024 y con Resolución Ministerial n.º 000404-2024-MC de 31 de octubre de 2024, en el cual el Ministerio de Cultura estableció el aforo dinámico de los circuitos de visita turística para temporada baja o regular y temporada alta (1 de enero; del 17 al 20 de abril; del 19 de junio al 2 de noviembre y del 30 al 31 de diciembre de 2025); además, el artículo 20º de la Resolución Ministerial n.º 069-2017-MC de 21 de febrero de 2017, que aprobó el Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu" y los documentos denominados Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso firmada el 28 y 29 de agosto de 2024 y la Ficha de regla de negocio por flujo de proceso, Versión 2 - Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu, firmada el 11 de noviembre de 2025.

La situación descrita permitió que en el periodo 2024<sup>70</sup> y 2025<sup>71</sup> se supere la capacidad de carga establecida en la Llaqta de Machupicchu, debido a que, los responsables de la administración y

<sup>69</sup> Y modificatorias.

<sup>70</sup> Desde el 3 de agosto de 2024, fecha que entró en funcionamiento la plataforma TuBoleto.cultura.pe

<sup>71</sup> Hasta el 31 de diciembre de 2025.



control del número de visitantes del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (PANM), no cautelaron que las personas que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu, se registraran previamente en la plataforma; afectando el control y la administración del ingreso de los visitantes así como generando afectación y deterioro progresivo en algunos sectores del Santuario Histórico de Machupicchu, Patrimonio Mundial y natural de la Humanidad; así como, representa una amenaza para la conservación de dicho Santuario Histórico, e incluso la pérdida de la categoría de patrimonio de la humanidad otorgado por la UNESCO.

Los hechos expuestos se detallan a continuación:

### Relevancia del Santuario Histórico de Machupicchu

El Santuario Histórico<sup>72</sup> de Machupicchu, ubicado en la provincia de Urubamba, departamento de Cusco, fue declarado como Patrimonio Cultural de la Nación, mediante Decreto Supremo n.º 001-81-AA de 8 de enero de 1981, con una superficie de 32 592 Ha; y posteriormente, en consideración al valor cultural y natural se encuentra inscrito en la Lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO<sup>73</sup> como un bien mixto en 1983<sup>74</sup>, al constituirse en patrimonio cultural, patrimonio natural y tener un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, ciencia, etnología, conservación y belleza natural<sup>75</sup>.

En este contexto, la UNESCO ha permitido<sup>76</sup> la inclusión del Santuario Histórico de Machupicchu – SHM en la Lista del Patrimonio Mundial, en base a los criterios siguientes:

1. **Criterio Cultural I.- Representar una obra maestra del genio creativo humano:** “La Ciudad Inca del Santuario Histórico de Machupicchu es el centro articulador de su entorno, es una obra maestra del arte, del urbanismo, la arquitectura y la ingeniería de la civilización Inca, resultado excepcional de la integración con su medio, fruto de un esfuerzo titánico que asemeja una prolongación de la naturaleza”.
2. **Criterio Cultural III.- Aportar un testimonio único o al menos excepcional de una tradición cultural o de una civilización existente o ya desaparecida:** “La Ciudad Inca del Santuario Histórico de Machupicchu es un testimonio único de la civilización Inca que muestra en su ámbito una planificada distribución de funciones en el espacio, control del territorio, organización social, productiva, religiosa y administrativa”.
3. **Criterio Natural VII.- Contener fenómenos naturales superlativos o áreas de excepcional belleza natural e importancia estética:** “El Santuario Histórico de Machupicchu constituye un ejemplo sobresaliente de la relación productiva continua entre el hombre y la tierra, en el medio andino-amazónico, en armonía con los procesos naturales posibilitando que sea un refugio de especies en peligro de extinción”.
4. **Criterio Natural IX.- Ser uno de los ejemplos eminentes de procesos ecológicos y biológicos en el curso de la evolución de los ecosistemas:** “El Santuario Histórico de Machu Picchu tiene características geomorfológicas de rara belleza que contiene una extraordinaria diversidad de flora y fauna originaria en un contexto de interacción entre la Amazonía y los andes”.

<sup>72</sup> Santuario Histórico, es el espacio que contiene valores naturales relevantes y constituyen el entorno de muestras del patrimonio monumental y arqueológico del país, o son lugares donde se desarrollaron hechos sobresalientes de la historia nacional. <https://www.gob.pe/institucion/semanpi/colecciones/2931-santuarios-historicos>

<sup>73</sup> Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

<sup>74</sup> En la 7ª sesión del comité de Patrimonio Mundial de la UNESCO de 1983 de 9 de diciembre de 1983.

<sup>75</sup> De acuerdo al literal h) del artículo 7 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inca de Machupicchu. Su conservación es de alta importancia para la humanidad.

<sup>76</sup> Centro de Patrimonio Mundial. Declaración retrospectiva de Valor Universal Excepcional del Santuario Histórico de Machupicchu. Decisión WHC-13/37.COM/8E, aprobada en la 37 Sesión del Comité del Patrimonio Mundial (Phnom Penh, junio 2013).



Por otro lado, de acuerdo a lo establecido en el Plan Maestro<sup>77</sup> del Santuario Histórico de Machupicchu (2015-2019)<sup>78</sup>, uno de los objetivos estratégicos culturales de dicho documento, es "Conservar y mantener la Llaqta de Machupicchu, los monumentos arqueológicos y la Red de Caminos Inka" para lo cual precisa que "El carácter cultural y sagrado de la Llaqta de Machupicchu, los demás monumentos arqueológicos y la Red de Caminos Inka que los articulan, han logrado un reconocimiento que, al tiempo de generar una mayor presión por parte de visitantes, amerita mayor atención y trabajos especializados de conservación y mantenimiento, enfocados a la prevención y mitigación de impactos antrópicos y naturales (...)".

#### Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales – Tuboieto.cultura.pe

La Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales: Tuboieto.cultura.pe es un sistema de información de alcance nacional que permite gestionar de manera ordenada, transparente y sostenible el acceso de visitantes a los centros culturales y sitios arqueológicos administrados por el Estado. Fue desarrollada en el año 2024 por el Ministerio de Cultura, en coordinación con la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, como parte de las iniciativas de modernización del Estado y de implementación de las políticas de gobierno digital.

La plataforma debe administrar de forma integral el proceso de visitas, comprendiendo la comercialización de boletos, el control de accesos, el registro de visitantes, la gestión de aforos y la recaudación de ingresos. Estas funcionalidades permiten asegurar el cumplimiento de los límites establecidos para la preservación de los bienes culturales y deben facilitar una adecuada gestión del flujo de visitantes, contribuyendo a la transparencia en la administración pública y a la optimización de la atención al usuario.

Esta plataforma permite la adquisición de entradas de manera virtual durante las 24 horas del día y contempla la incorporación progresiva de otros museos y recintos culturales a nivel nacional.

#### Capacidad de carga de la Llaqta de Machupicchu establecida para el periodo 2024 - 2025

El Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu (Reglamento de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu) aprobado con Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y modificatorias<sup>79</sup>, tiene como objeto normar el uso sostenible y la visita turística para asegurar su conservación, y su finalidad es prevenir y/o mitigar los impactos negativos de la visita turística, para lo cual estableció en su artículo 8, tres (3) circuitos de visita turística, el cual señala lo siguiente:

"(...)

**Artículo 8.- Circuitos** Se establecen tres (3) circuitos de visita turística en la Llaqta de Machupicchu (...). Estos circuitos son:

##### **8.1. Circuito 1 o Circuito Panorámico**

(...)

<sup>77</sup> El plan maestro constituye el documento rector que, en base a un diagnóstico situacional actualizado, establece estrategias basadas en los compromisos asumidos por los diferentes actores que orienta la gestión del SHM – PANM en función a la visión, objetivos estratégicos y zonificación del área protegida.

<sup>78</sup> Actualmente el Plan Maestro vigente (2026-2031).

<sup>79</sup> Modificado mediante Resolución Ministerial n.° 000216-2018-MC de 7 de junio de 2018, Resolución Ministerial n.° 000508-2023-MC de 6 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024 y Resolución Ministerial n.° 000306-2025-MC de 10 de noviembre de 2025.



- Ruta 1-A: Ruta hacia Montaña Machupicchu.
  - Ruta 1-B: Ruta terraza superior.
- Asimismo, durante el periodo de temporada alta se habilitan además las siguientes rutas:
- Ruta 1-C: Ruta hacia Portada Inti Punku.
  - Ruta 1-D: Ruta hacia Puente Inca.
- 8.2. Circuito 2 o Circuito de la Llaqta / Machupicchu Clásico  
 (...)

- Ruta 2-A: Ruta diseñada
  - Ruta 2-B: Ruta terraza inferior
- 8.3. Circuito 3 o Circuito de la Realeza  
 (...)
- Ruta 3-A: Ruta Montaña Waynapicchu
  - Ruta 3-B: Ruta diseñada,
- Asimismo, durante el periodo de temporada alta se habilitan además las siguientes rutas:
- Ruta 3-C: Ruta Gran Caverna.
  - Ruta 3-D: Ruta Huchupicchu.
- (...)"

De acuerdo al artículo 1 de la Resolución Ministerial n.° 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, se aprobó a partir del 1 de enero de 2024, la **capacidad de carga a la Llaqta de Machupicchu**, con un aforo de hasta **4 500 personas por día**, y un incremento máximo de **5 600 personas por día**, en temporada alta. Posteriormente, mediante Resolución Ministerial n.° 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024, en su artículo 2, se señala un aforo de 5 600 visitantes por día, durante el periodo del **1 de junio al 15 de octubre de 2024 y del 30 al 31 de diciembre de 2024**.

Para el año 2025, mediante Resolución Ministerial n.° 000404-2024-MC de 31 de octubre de 2024, se estableció como máxima capacidad de carga para las visitas a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, un aforo de 5 600 visitantes por día, en las siguientes fechas: el 1 de enero de 2025, del 17 al 20 de abril de 2025, del 19 de junio al 2 de noviembre de 2025 y del 30 al 31 de diciembre de 2025.

Es de indicar que, el Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado con Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y modificatorias, en el artículo 17 señala lo siguientes supuestos para el ingreso gratuito:

"(...) 17.1 Para ingresar a la Llaqta de Machupicchu, los visitantes deben contar con su boleto de ingreso y documento oficial de identidad (...)" El personal del PANM debe requerir el boleto y/o el documento de identidad al interior de la Llaqta de Machupicchu. (resaltado es agregado)

17.2 Los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito anualmente entre la DDC Cusco y la DIRCETUR-Cusco, previa reserva en el Sistema de Boleto Electrónico de la DDC Cusco y de acuerdo con la capacidad de carga para cada día del año. Al ingresar deberán identificarse con su DNI y su boleto emitido por el operador logístico respectivo en el control de ingreso.

17.3 Las delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y/o secundario solo podrán ingresar un día distinto al primer domingo de cada mes **previa reserva en la plataforma designada por el operador logístico**. Para tal fin, deberán acreditarse con una relación de alumnos firmada por el Director de la Institución Educativa y visada por la UGEL sin exceder la capacidad de carga establecida (...)"

No obstante, la normativa precedente señala que, los visitantes que se benefician con el ingreso gratuito **a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu**, deben registrar previamente su reserva en la plataforma; sin embargo, se ha verificado que ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco, de forma directa<sup>80</sup> y a través de convenio suscrito con GERCETUR, así como delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario o secundario, no cumplieron con reservar en la respectiva plataforma su visita, por lo que no fueron contabilizados en el aforo, según se analiza a continuación:

**A. Visitantes que no fueron registrados ni contabilizados en la plataforma:**

**a) Ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco con ingreso los domingos**

Mediante Oficio n.° 034-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 3), la Comisión Auditora solicitó a la DDC Cusco, entre otros, lo siguiente:

"(...)

- *Precise en qué documento o normativa se establece el ingreso gratuito de los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco, los días domingos. Adjuntar la documentación sustentatoria. (...)*"

Siendo atendido mediante Hoja de Elevación n.° 000031-2026-UDPANM/MC de 19 de marzo de 2026, de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (UDPANM), en el cual adjunta el Informe n.° 00022-2026-UDPANM-ECP/MC de 19 de marzo de 2026 emitido por el asesor legal de dicha unidad (Apéndice n.° 4), en el cual señala lo siguiente:

"(...)

**3.2 Sobre la normativa que autoriza el ingreso de cusqueños:**

*Por Resolución Directoral Nacional N° 126/INC de fecha 12 de marzo del 2003, se autorizó el ingreso libre al Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu a todos los nacidos y/o residentes de la región Cusco. (...)*"

Igualmente, mediante Oficio n.° 035-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 5), la Comisión Auditora solicitó a la Dirección de Sitios del Patrimonio Mundial (DSPM), entre otros, lo siguiente:

"(...)

1. *Precise en qué documento o normativa se establece el ingreso gratuito de los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco, los días domingos. Adjuntar la documentación sustentatoria. (...)*"

En atención a ello, mediante Memorando n.° 000087-2026-DSPM-DGPC-VMPCIC/MC, dicha dirección da respuesta a lo solicitado adjuntando el Informe n.° 000028-2026-DSPM-DGPC-VMPCIC-CMR/MC ambos del 20 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 6), indicando lo siguiente:

"(...)

**2.2 En ese sentido, respecto al numeral 1, se puede señalar lo siguiente:**

*Mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de uso sostenible y visita turística para la*

<sup>80</sup> Visitantes que ingresan los domingos.



conservación de la Llaqta de la ciudad inka de Machu Picchu, el que señala en su artículo 17. Ingreso a la Llaqta de Machu Picchu, lo siguiente:

"17.2 Los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito anualmente entre la DDC Cusco y la DIRCETUR-Cusco, previa reserva en el Sistema de Boleto Electrónico de la DDC Cusco y de acuerdo con la capacidad de carga para cada día del año. Al ingresar deberá identificarse con su DNI y su boleto emitido por el operador logístico respectivo en el control de ingreso".

2.3 Cabe precisar que, el Convenio suscrito entre la DDC Cusco y la Gerencia Regional de Comercio Exterior de Turismo y Artesanía de Cusco del Gobierno Regional de Cusco – GERCETUR, se renueva consecutivamente desde las dos últimas décadas, siendo que el que se encuentra vigente, es el Convenio n.° 0005-2024 de 6 de febrero de 2024, por un periodo de tres años y que en el numeral b) de la cláusula tercera, señala lo siguiente:

"b) Autorizar el ingreso promocional completo y sin costo a los beneficiarios del programa "Expreso Imperial" de la GERCETUR -CUSCO a la Llaqta Ciudad Inka de Machu Picchu por tratarse de un programa calificado de turismo social y cultural para ciudadanos de escasos recursos". (...) "

Es de indicar que de acuerdo a lo señalado en el "Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu" todo ingreso a la Llaqta es con boleto (virtual y/o impreso), lo cual también lo señala el documento denominado "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" – Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu (Apéndice n.° 7) firmada el 29 de agosto de 2024 por el director de la DDC Cusco y el 28 de agosto de 2024 por el señor Régulo Gilberto Franco Jordán, jefe de la UDPANM y el señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón personal de la UDPANM respectivamente, en el cual se señala lo siguiente:

| REGLA DE NEGOCIO                                                                                                                                                                                                | ANTECEDENTE                    | SUSTENTO                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (...)                                                                                                                                                                                                           | (...)                          | (...)                                                                                                                             |
| 14. Se permitirá el ingreso a los cusqueños, emitiéndoles su boleto (virtual y/o impreso) a costo cero los días domingos en cualquier horario y para todos los circuitos, previa presentación de su DNI físico. | Se tomó del sistema anterior.  | Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, RM N° 070-2017-MC |
| 15. Los visitantes de delegaciones deberán de presentar boleto para ingresar a algún circuito según disponibilidad y previo registro del usuario de DDC de Cusco                                                | Según requerimiento solicitado | No aplica                                                                                                                         |

Tal como se advierte, la regla de negocio prevé expresamente que el ingreso de los ciudadanos cusqueños debe realizarse mediante boleto virtual y/o impreso, aun cuando este sea emitido a costo cero; del mismo modo, en el caso de las delegaciones, se establece la obligación de presentar boleto para el ingreso a alguno de los circuitos disponibles, previo registro por parte del usuario de la DDC Cusco.

Cabe precisar que dicha regla de negocio fue actualizada el 11 de noviembre de 2025 y suscrita por el director de la DDC Cusco y por el señor César Ernesto Medina Alpaca,



entonces jefe de la UDPANM (Apéndice n.° 8), con lo cual queda evidenciado que el citado servidor tenía pleno conocimiento del documento y su contenido.

Asimismo, mediante Carta n.° 000001-2026-UDPANM/MC de 10 de abril de 2026<sup>81</sup> (Apéndice n.° 9) el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, indicó, respecto al registro de visitantes que cuentan con exoneraciones, lo siguiente:

*"(...) Los ingresos que son considerados dentro de la contabilización de la capacidad de carga en la plataforma TuBoleto.cultura.pe corresponden a aquellos boletos generados a través de dicho sistema, incluyendo los boletos emitidos a costo cero mediante la web. En la plataforma TuBoleto.cultura.pe, no se cuenta con un módulo de acceso para las exoneraciones emitidas. (...)"* (resaltado es agregado).

De igual manera, mediante Oficio n.° 0104-2026-OCI-MC/AC.1 de 26 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 10) se efectuó el pedido de información a la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ) de la DDC Cusco señalando lo siguiente:

*"(...)"*

1. *Precise cuál es la normativa aplicable, durante el periodo de agosto 2024 a diciembre de 2025, que permite el ingreso gratuito a la Llaqta a todos los ciudadanos nacidos y/o residentes cusqueños los días domingos. (...)"*

En atención a nuestro pedido de información, mediante Informe n.° 001383-2026-UAJ/MC de 27 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 11), UAJ de la DDC Cusco indicó lo siguiente:

*"(...)"*

- 1) *Sobre la norma aplicable al ingreso gratuito de ciudadanos cusqueños (Período: agosto 2024 - diciembre de 2025).*

*Respecto al marco normativo aplicable al ingreso gratuito a la Llaqta de Machupicchu para los ciudadanos nacidos y/o residentes en el Cusco durante el periodo de agosto a diciembre de 2025, se precisa que la norma matriz es la Resolución Ministerial N° 070-2017-MC, esta norma ha sido modificada sucesivamente por las Resoluciones Ministeriales N° 216-2018-MC, N° 000508-2023-MC y N° 000528-2023-MC.*

*Específicamente, el numeral 17.2 del artículo 17° de la citada norma regula este beneficio bajo los siguientes términos:*

*17.2 Los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito anualmente entre la DDC Cusco y la DIRCETUR-Cusco, previa reserva en el Sistema de Boleto Electrónico de la DDC Cusco y de acuerdo con la capacidad de carga para cada día del año. Al ingresar deberán identificarse con su DNI y su boleto emitido por el operador logístico respectivo en el control de ingreso.*

*De la lectura de la normativa vigente para el periodo analizado, se desprende que el beneficio de ingreso gratuito para los ciudadanos cusqueños no se encuentra restringido exclusivamente a los días domingos. Sin embargo, la norma sí impone condiciones expresas e imperativas para su goce:*

<sup>81</sup> Remitido mediante Oficio n.° 001454-2026-DE-DDC-CUS/MC de 20 de mayo de 2026.



- **Convenio Institucional:** El ingreso debe canalizarse a través del convenio suscrito anualmente entre la Dirección Desconcentrada de Cultura (DDC) Cusco y la GERCETUR (antes DIRCETUR) Cusco.
- **Reserva Previa:** Es obligatorio gestionar la separación de cupos mediante el Sistema de Boleto Electrónico de la DDC-Cusco.
- **Capacidad de Carga:** El acceso queda estrictamente supeditado a la capacidad de admisión diaria y el aforo dinámico vigente para el monumento arqueológico. (...)

Igualmente, mediante Oficio n.° 0103-2026-OCI-MC/AC.1 de 26 de mayo de 2026 se le efectuó el requerimiento de información al Ministerio a fin que sea trasladada a la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) del Mincul. En atención a ello, mediante Informe n.° 000675-2026-OGAJ-SG/MC de 28 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 12), la OGAJ indicó lo siguiente:

(...)

i) Respecto de la consulta: “Precise cual es la normativa aplicable, durante el periodo de agosto 2024 a diciembre de 2025, que permite el ingreso gratuito a la Llaqta a todos los ciudadanos nacidos y/o residentes cusqueños los días domingos”

(...)

Conforme con el numeral 17.2 del artículo 17 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado por la Resolución Ministerial N° 070-2017-MC, dispone que “los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito anualmente entre la DDC Cusco y la DIRCETUR-Cusco, previa reserva en la página web de la DDC Cusco y de acuerdo a la capacidad de carga para cada día del año. Al ingresar deberán identificarse con su DNI y su boleto respectivo, en el control de ingreso.

(...)

En virtud de ello, se desprende que es la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco la encargada de suscribir un convenio, a fin viabilizar la aplicación del beneficio dispuesto en el numeral 17.2 del artículo 17 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado por la Resolución Ministerial N° 070-2017-MC y modificado por la Resolución Ministerial N° 000528-2023-MC; y, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo el organismo competente de diseñar e implementación el referido Programa de Turismo Social para el disfrute de actividades turísticas a favor de los grupos poblacionales a los que se refiere su artículo 45”. (...)

A fin de conocer, la cantidad de visitantes cusqueños (nacidos y/o residentes) que ingresaron de manera gratuita, la Comisión Auditora mediante Oficio n.° 084-2026-OCI-MC/AC.1 de 6 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 13), solicitó al jefe de la UDPANM remitir copias fedateadas del “registro de visitantes cusqueños” que ingresaron los días domingos, correspondientes al periodo 3 de agosto de 2024 a diciembre de 2025.

De la revisión efectuada a la documentación alcanzada por la DDC Cusco mediante Oficio n.° 001420-2026-DE-DDC-CUS/MC de 19 de mayo de 2026<sup>82</sup> (Apéndice n.° 14) se advirtió que, en el registro correspondiente al periodo 2024 no se encontraban los meses agosto de 2024 hasta el 6 de octubre de 2024. Al respecto mediante Carta n.° 00004-2026-UDPANM/MC de 1 de junio de 2026 (Apéndice n.° 15), la UDPANM indicó lo siguiente:

<sup>82</sup> Recibido el 22 de mayo de 2026.



"(...)

2. Referente a la solicitud de remisión de la información y documentación faltante de los registros de cusqueños de los meses de agosto y setiembre de 2024, así como del día domingo 6 de octubre de 2024.

"(...)

2. Visitantes cusqueños que ingresaban únicamente presentando Documento Nacional de Identidad (DNI), sin contar con boleto costo cero; para ello, la plataforma contaba con un ítem específico enlazado con la base de datos de RENIEC, permitiendo verificar que el documento correspondiera efectivamente a ciudadanos de la región Cusco.

Cabe precisar que esta segunda modalidad se encontraba habilitada únicamente los días domingo, con la finalidad de contar con una estadística diferenciada y controlada de visitantes cusqueños que ingresaban a la Llaqta de Machupicchu bajo dicha condición.

Sin embargo, posteriormente, el área usuaria encargada de la administración de la plataforma deshabilitó dicha funcionalidad de registro digital para visitantes cusqueños que ingresaban únicamente con DNI y sin boleto costo cero. Asimismo, aproximadamente desde el segundo domingo de octubre de 2024, dicha funcionalidad dejó de encontrarse operativa en el sistema; razón por la cual se dispuso continuar el control mediante registro manual en cuaderno de control físico. (...)” (resaltado es nuestro).

En ese sentido, mediante Oficio n.° 0120-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de junio de 2026 (Apéndice n.° 16), se le solicitó a la OGETIC lo siguiente:

"(...)

1. Informe mediante qué documento se solicitó la inclusión de dicho módulo en la plataforma *Tuboleto.cultura.pe* el cual según la UDPANM estuvo habilitada hasta el segundo domingo de octubre de 2024, así como cuales fueron los motivos por el cual se decidió no contar con dicho módulo y su eliminación de la plataforma. Sustentar su respuesta.
2. Informe hasta qué fecha la plataforma *Tuboleto.cultura.pe* contó con la funcionalidad para registrar a los ciudadanos cusqueños que ingresaban sin boleto, mediante el registro de su DNI.
3. Remitir información correspondiente a los registros de ingreso de ciudadanos cusqueños de los días domingos, durante el periodo agosto, septiembre y la primera semana de octubre de 2024, incluyendo, de ser posible, los campos disponibles en la base de datos, tales como fecha de ingreso, datos de identificación del visitante, DNI, usuario registrador y demás información relacionada.

En caso dicha información no se encuentre actualmente disponible en la base de datos, agradeceré indicar expresamente esta situación, señalando el sustento técnico correspondiente. (...)”

Siendo atendido el citado requerimiento, mediante Informe n.° 000233-2026-ODT-OGETIC-SG/MC de 8 de junio de 2026<sup>83</sup> (Apéndice n.° 17), en el cual señala lo siguiente:

"(...)

**Respecto a la consulta 1:** No se contó con un documento específico mediante el cual se solicitará la implementación de la funcionalidad materia de consulta. Al respecto, la plataforma utilizada para la gestión y venta de boletos implementada por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco (DDC Cusco) ya disponía de una funcionalidad habilitada para el registro en puerta del Documento Nacional de Identidad (DNI) de los ciudadanos nacidos o residentes en la región Cusco que ingresaban a la Llaqta de

<sup>83</sup> Remitido mediante Memorando n.° 000850-2026-OGETIC-SG/MC de 9 de junio de 2026 (Apéndice n.° 17).



Machupicchu los días domingo sin contar con boleto. Dicha funcionalidad tenía por finalidad efectuar el control y registro de los ingresos realizados bajo esta modalidad.

En atención a esta necesidad operativa y con el propósito de mantener mecanismos de control, trazabilidad y registro de los ingresos en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, se tomó como referencia el módulo previamente implementado en la plataforma de la DDC Cusco para desarrollar e implementar una funcionalidad equivalente.

(...)

**Respecto a la consulta 2:** Se informa que la funcionalidad de la plataforma TuBoleto.cultura.pe que permitía registrar, mediante el ingreso del Documento Nacional de Identidad (DNI), a los ciudadanos nacidos o residentes en la región Cusco que accedían a la Llaqta de Machupicchu sin contar con un boleto emitido, permaneció operativa hasta el 6 de octubre de 2024, fecha en la que se efectuó el último registro de ingreso bajo dicha modalidad." (...)"

**Respecto a la consulta 3:** Se remite, en calidad de Anexo, el archivo denominado "residente\_local\_puerta\_control\_202606051116.txt", el cual contiene la información correspondiente a los registros de ingreso de ciudadanos nacidos o residentes en la región Cusco efectuados mediante la funcionalidad de registro en puerta utilizada para el control de acceso a la Llaqta de Machupicchu durante los días domingo de los meses de agosto, septiembre y la primera semana de octubre de 2024. (...)"

De la verificación efectuada se advierte que, durante el periodo comprendido entre agosto 2024 a diciembre 2025 ingresaron 36 673 visitantes (nacidos y residentes cusqueños), sin haberse registrado en la plataforma Tuboleto.cultura.pe y sin contar con boleto costo cero, tal cual se detalla en los cuadros siguientes:

**Cuadro n.º 22**

**Registro de visitantes nacidos y residentes cusqueños que ingresaron a la Llaqta sin boleto, no contabilizados en el aforo periodo 2024**

| Fecha de Ingreso | Cantidad de visitantes – ingreso sin boleto |
|------------------|---------------------------------------------|
| 4/08/2024        | 387                                         |
| 11/08/2024       | 32                                          |
| 18/08/2024       | 385                                         |
| 25/08/2024       | 293                                         |
| 1/09/2024        | 298                                         |
| 8/09/2024        | 323                                         |
| 15/09/2024       | 444                                         |
| 22/09/2024       | 475                                         |
| 29/09/2024       | 664                                         |
| 6/10/2024        | 852                                         |
| 13/10/2024       | 817                                         |
| 20/10/2024       | 870                                         |
| 27/10/2024       | 888                                         |
| 03/11/2024       | 495                                         |
| 10/11/2024       | 906                                         |
| 17/11/2024       | 977                                         |
| 24/11/2024       | 872                                         |

| Fecha de Ingreso  | Cantidad de visitantes – ingreso sin boleto |
|-------------------|---------------------------------------------|
| 1/12/2024         | 655                                         |
| 8/12/2024         | 673                                         |
| 15/12/2024        | 445                                         |
| 22/12/2024        | 436                                         |
| 29/12/2024        | 540                                         |
| <b>Total 2024</b> | <b>12 727</b>                               |

Fuente: Oficio n.° 1420-2026-DE-DDC-CUSC/MC de 19 de mayo de 2026 e Informe n.° 000233-2026-ODT-OGETIC-SG/MC de 8 de junio de 2026.  
Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente se advierte que, durante el periodo comprendido de 4 de agosto de 2024 al 29 de diciembre de 2024, ingresaron 12 727 cusqueños (nacidos y residentes cusqueños) a la Llaqta de Machupicchu sin haberse registrado en la plataforma y sin boleto costo cero.

De igual forma, para el 2025 se efectuó el ingreso de visitantes nacidos y residentes cusqueños a la Llaqta de Machupicchu sin previo registro en la plataforma y sin boleto.

Cuadro n.° 23

Registro de visitantes nacidos y residentes cusqueños que ingresaron sin boleto, no contabilizados en el aforo periodo 2025

| Fecha de Ingreso | Cantidad de visitantes – ingreso sin boleto |
|------------------|---------------------------------------------|
| 05/01/2025       | 999                                         |
| 12/01/2025       | 764                                         |
| 19/01/2025       | 752                                         |
| 26/01/2025       | 640                                         |
| 2/02/2025        | 617                                         |
| 9/02/2025        | 614                                         |
| 16/02/2025       | 619                                         |
| 23/02/2025       | 538                                         |
| 2/03/2025        | 352                                         |
| 9/03/2025        | 395                                         |
| 16/03/2025       | 278                                         |
| 23/03/2025       | 267                                         |
| 30/03/2025       | 178                                         |
| 06/04/2025       | 246                                         |
| 13/04/2025       | 256                                         |
| 20/04/2025       | 360                                         |
| 27/04/2025       | 316                                         |
| 04/05/2025       | 253                                         |
| 11/05/2025       | 237                                         |

| Fecha de Ingreso | Cantidad de visitantes – ingreso sin boleto |
|------------------|---------------------------------------------|
| 18/05/2025       | 292                                         |
| 25/05/2025       | 184                                         |
| 01/06/2025       | 211                                         |
| 08/06/2025       | 280                                         |
| 15/06/2025       | 160                                         |
| 22/06/2025       | 190                                         |
| 29/06/2025       | 196                                         |
| 06/07/2025       | 358                                         |
| 13/07/2025       | 249                                         |
| 20/07/2025       | 311                                         |
| 27/07/2025       | 864                                         |
| 03/08/2025       | 872                                         |
| 10/08/2025       | 608                                         |
| 17/08/2025       | 434                                         |
| 24/08/2025       | 393                                         |
| 31/08/2025       | 366                                         |
| 07/09/2025       | 282                                         |
| 14/09/2025       | 186                                         |
| 21/09/2025       | 322                                         |



| Fecha de Ingreso | Cantidad de visitantes – ingreso sin boleto |
|------------------|---------------------------------------------|
| 28/09/2025       | 378                                         |
| 05/10/2025       | 613                                         |
| 12/10/2025       | 780                                         |
| 19/10/2025       | 573                                         |
| 26/10/2025       | 816                                         |
| 02/11/2025       | 242                                         |
| 09/11/2025       | 626                                         |
| 16/11/2025       | 507                                         |
| 23/11/2025       | 696                                         |

| Fecha de Ingreso | Cantidad de visitantes – ingreso sin boleto |
|------------------|---------------------------------------------|
| 30/11/2025       | 702                                         |
| 07/12/2025       | 873                                         |
| 14/12/2025       | 584                                         |
| 21/12/2025       | 453                                         |
| 28/12/2025       | 664                                         |
| <b>Total</b>     | <b>23 946</b>                               |

Fuente: Oficio n.° 1420-2026-DE-DDC-CUSC/MC de 19 de mayo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

Del cuadro precedente se advierte que, durante el periodo comprendido de 5 de enero de 2025 al 28 de diciembre de 2025, ingresaron 23 946 cusqueños (nacidos y residentes) a la Llaqta de Machupicchu sin haberse registrado en la plataforma y sin contar con boleto a costo cero.

Por lo expuesto, se evidencia que ingresaron durante el periodo 2024 – 2025, en total de 36 673 visitantes (nacidos y residentes cusqueños), de manera gratuita a la Llaqta de Machupicchu, los mismos que no fueron registrados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, según lo señalado por el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, situación que ha contravenido lo estipulado en el numeral 17.1 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias; así como lo establecido en la "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" (Apéndice n.° 7) de agosto de 2024 y actualizada en el 2025 (Apéndice n.° 8).

Sin perjuicio de lo expuesto, es de señalar que en el "Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu" aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias<sup>84</sup>, no hace referencia al ingreso de los nacidos o residentes cusqueños todos los domingos, solamente se refiere a los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito entre la DDC Cusco y la DIRCETUR (ahora GERCETUR).

b) Ciudadanos y residentes cusqueños en el marco del Convenio con GERCETUR

El reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu aprobado mediante Resolución Ministerial

<sup>84</sup> Modificado mediante Resolución Ministerial n.° 000216-2018-MC de 7 de junio de 2018, Resolución Ministerial n.° 000508-2023-MC de 6 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024 y Resolución Ministerial n.° 000306-2025-MC de 10 de noviembre de 2025.

n.° 070-2017-MC y modificatorias, en su numeral 17.2 señala respecto a este punto lo siguiente:

"(...)

17.2 Los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito anualmente entre la DDC Cusco y la DIRCETUR-Cusco, previa reserva en el Sistema de Boleto Electrónico de la DDC Cusco y de acuerdo con la capacidad de carga para cada día del año. Al ingresar deberán identificarse con su DNI y su boleto emitido por el operador logístico respectivo en el control de ingreso. (...)"

En ese contexto, el 6 de febrero de 2024, director de la DDC Cusco de ese entonces y el gerente Regional de la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR), suscribieron el Convenio n.° 0005-2024 "Convenio marco de colaboración interinstitucional entre la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco y la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo, y Artesanía Cusco para la promoción de turismo social y cultural denominado programa "Expreso Imperial", cuya finalidad del citado convenio señala que está destinado a la promoción de turismo social y cultural dentro del programa denominado "EXPRESO IMPERIAL" a ser implementado por la GERCETUR – CUSCO orientados a beneficiar a ciudadanos cusqueños y/o peruanos que acrediten residencia definitiva o temporal en la región o el país (Apéndice n.° 18), a fin de posibilitar su ingreso promocional preferente a la Llaqta o Ciudad Inka del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, como un derecho que asiste a todo ciudadano cusqueño o peruano.

El citado convenio tiene vigencia por un periodo de tres años; asimismo, en el literal b) de la cláusula tercera DEL COMPROMISO DE LAS PARTES, señala lo siguiente:

"(...)

### 3.1 De la DDC – Cusco

"(...)

"b) Autorizar el ingreso promocional completo y sin costo a los beneficiarios del programa "EXPRESO IMPERIAL" de la GERCETUR -CUSCO a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu por tratarse de un programa calificado de turismo social y cultural para ciudadanos de escasos recursos".

"(...)

### 3.2 De la GERCETUR CUSCO

"(...)

d) Remitir a la DDC CUSCO, con una anticipación no menor de cinco (5) días calendarios de anticipación a la fecha que se realizarán las salidas del "EXPRESO IMPERIAL", el listado de los pasajeros beneficiarios con este programa, indicando nombres y apellidos completos y DNI de cada uno de los beneficiarios. (...)"

En ese sentido, mediante Oficio n.° 087-2026-OCI-MC/AC.1 de 6 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 19), se solicitó a la DDC Cusco entre otros lo siguiente:

"(...)

6. Remitir la lista de pasajeros beneficiarios con el programa "EXPRESO IMPERIAL" de acuerdo al Convenio N°0005-2024 de 6 de febrero de 2024 suscrito con la GERCETUR, durante el periodo 3 de agosto de 2024 al 31 de diciembre 2025. Asimismo, indicar si dichos visitantes fueron registrados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, así mismo adjuntar el documento remitido por la GERCETUR. (...)"



En atención a nuestro requerimiento de información mediante Oficio n.° 087-2026-OCI-MC/AC.1 de 6 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 19) respecto a los beneficiarios del programa "Expreso Imperial", la directora de la DDC Cusco remitió el Oficio n.° 001401-2026-DE-DDC-CUS/MC de 15 de mayo de 2026, en el cual adjuntó el Informe n.° 000649-2026-UDPANM/MC de 15 de mayo de 2026 de la UDPANM (Apéndice n.° 20), en el cual señala lo siguiente: **"dichos visitantes no fueron registrados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, debido a que el procedimiento aplicado para estos casos corresponde a ingresos autorizados mediante documento administrativo emitido por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, siendo el sustento operativo las relaciones oficiales remitidas para control de ingreso.**

*Finalmente, se adjunta la documentación remitida por la GERCETUR y los documentos de exoneración correspondientes al periodo comprendido entre el 3 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2025".* (resaltado es agregado)

Asimismo, mediante Oficio n.° 336-2026-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 15 de mayo de 2026<sup>85</sup>, la GERCETUR remitió el Informe n.° 207-2026-GR CUSCO/GERCETUR-SGAC de 14 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 21), en el cual la Subgerente de Articulación Comercial adjuntó copia de doce documentos.

De la revisión a los documentos remitidos por GERCETUR y los proporcionados por la DDC Cusco se advierte que existen documentos que no han sido remitidos por la DDC Cusco, por lo que mediante Oficio n.° 0102-2026-OCI-MC/AC.1 de 27 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 22), se le solicitó a la DDC Cusco remita la lista de visitantes, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Oficio N° 848-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 14 de noviembre de 2024.
2. Oficio N° 854-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 18 de noviembre de 2024.
3. Oficio N° 915-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 6 de diciembre de 2024.
4. Oficio N° 068-2025-GRCUSCO/GERCETUR-CG de 11 de febrero de 2025.
5. Oficio N° 1100-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 19 de noviembre de 2025.
6. Oficio N° 1211-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 16 de diciembre de 2025.
7. Oficio N° 1212-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 16 de diciembre de 2025.
8. Oficio N° 1213-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 16 de diciembre de 2025.

Mediante Oficio n.° 001639-2026-DE-DDC-CUS/MC de 5 de junio de 2026 la directora de la DDC Cusco remitió el Informe n.° 000799-2026-UDPANM/MC de la misma fecha (Apéndice n.° 22), en el cual el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, señala que: *"se dispuso efectuar una nueva búsqueda, revisión y verificación de la documentación relacionada con la comisión auditora. Como resultado de dicha revisión, se informa que no se ha ubicado documentación adicional, listas complementarias ni registros distintos a los remitidos oportunamente mediante el Informe N.° 00649-2026-UDPANM/MC, por lo que la información alcanzada corresponde a la totalidad de la documentación existente en los archivos y registros disponibles de esta Unidad.*

*Cabe precisar que la UDPANM, a través de la Oficina de Atención al Visitante y Servicios Turísticos, ha cumplido con proporcionar toda la información que obra en su poder, no contando con documentación adicional que permita complementar lo ya remitido al Órgano de Control Institucional".*

<sup>85</sup> En atención a nuestro Oficio n.° 097-2026-OCI-MC/AC.1 de 12 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 21).



Por lo expuesto, se advierte que la UDPANM ratifica que, durante el periodo de agosto de 2024 a diciembre de 2025, los visitantes que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu en el marco del convenio con GERCETUR no fueron registrados en la plataforma; asimismo, se evidencia que no han tenido control de las personas que ingresan en el marco del convenio con GERCETUR, toda vez que se evidencia que no cuentan con la lista de visitantes enviados por la referida gerencia. Es de precisar que los documentos enviados por GERCETUR y no proporcionados por la UDPANM a la Comisión Auditora cuentan con los sellos de recepción por parte de la DDC Cusco y con el respectivo número de expediente, por lo que debe obrar en dicha dirección.

No obstante, lo señalado de la verificación efectuada a la documentación proporcionada por la GERCETUR y la DDC Cusco, se advierte que, durante el periodo comprendido entre setiembre de 2024 a diciembre de 2025, ingresaron 549 visitantes en el marco del Convenio n.° 0005-2024 suscrito con la GERCETUR, los mismos que no fueron registrados a través de la plataforma, por consiguiente, no fueron contabilizados en el aforo respectivo. Lo expuesto se detalla a continuación:

Cuadro n.° 24

Visitantes cusqueños y residentes – Convenio GERCETUR, que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu no contabilizados en el aforo, periodo 2024 -2025

| N°           | Documento mediante el cual GERCETUR remitió la lista a la DDC Cusco |                    | Fecha de ingreso a la Llaqta de Machupicchu | Cantidad de personas que ingresaron |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|
|              | N° de oficio                                                        | Fecha de recepción |                                             |                                     |
| 1            | Oficio n.°675-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 17/09/2024         | 21/09/2024                                  | 50                                  |
| 2            | Oficio n.°716-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 01/10/2024         | 3/10/2024                                   | 71 <sup>85</sup>                    |
| 3            | Oficio n.°828-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 12/11/2024         | 16/11/2024                                  | 46                                  |
| 4            | Oficio n.°854-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 18/11/2024         | 22/11/2024                                  | 22                                  |
| 5            | Oficio n.°915-2024-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 10/12/2024         | 14/12/2024                                  | 50                                  |
| 6            | Oficio n.°068-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 11/02/2025         | 15/02/2025                                  | 50                                  |
| 7            | Oficio n.°302-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 22/04/2025         | 26/04/2025                                  | 50                                  |
| 8            | Oficio n.°995-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                              | 22/10/2025         | 25/10/2025                                  | 49 <sup>87</sup>                    |
| 9            | Oficio n.°1100-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                             | 19/11/2025         | 22/11/2025                                  | 50                                  |
| 10           | Oficio n.°1211-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                             | 16/11/2025         | 27/12/2025                                  | 25                                  |
| 11           | Oficio n.°1212-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                             | 16/12/2025         | 27/12/2025                                  | 30                                  |
| 12           | Oficio n.°1213-2025-GRCUSCO/GERCETUR-GR                             | 16/12/2025         | 27/12/2025                                  | 56                                  |
| <b>Total</b> |                                                                     |                    |                                             | <b>549</b>                          |

Fuente: Oficio n.° 001401-2026-DE-DDC-CUS/MC de 15 de mayo de 2026 y Oficio n.° 336-2026-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 15 de mayo de 2026.

Elaborado por: Comisión Auditora.

<sup>85</sup> De acuerdo a la lista adjunta al oficio.

<sup>87</sup> De acuerdo a la lista adjunta al oficio.



Por lo expuesto, se evidencia que el ingreso de los visitantes de manera gratuita a la Llaqta de Machupicchu en el marco del Convenio suscrito entre la GERCETUR con la DDC Cusco no fue registrado en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, según lo señalado por el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, situación ha contravenido lo estipulado en el numeral 17.1 y 17.2 del reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias<sup>88</sup>.

c) Delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y secundario

El reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias, en su numeral 17.3 señala respecto a este punto lo siguiente:

"(...)

*17.3 Las delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y/o secundario solo podrán ingresar un día distinto al primer domingo de cada mes previa reserva en la plataforma designada por el operador logístico. Para tal fin, deberán acreditarse con una relación de alumnos firmada por el Director de la Institución Educativa y visada por la UGEL sin exceder la capacidad de carga establecida (...)"*

En ese sentido, mediante Oficio n.° 079-2026-OCI-MC/AC.1 de 4 de mayo de 2026 y Oficio n.° 0114-2026-OCI-MC/AC.1 de 29 de mayo de 2026 (**Apéndice n.° 23**), se solicitó a la DDC Cusco, entre otros, lo siguiente:

"(...)

*1. Remitir la relación de las delegaciones de estudiantes que han sido beneficiarios de los descuentos o exonerados para su ingreso a la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo agosto 2024 a diciembre 2025 (...)"*

En atención a nuestro requerimiento mediante Oficio n.° 001454-2026-DE-DDC-CUS/MC de 20 de mayo de 2026 y Oficio n.° 001638-2026-DE-DDC-CUS/MC de 5 de junio de 2026 (**Apéndice n.° 24**), la directora de la DDC Cusco alcanzó el Informe n.° 000800-2026-UDPANM/MC de 5 de junio de 2026 (**Apéndice n.° 25**), en el cual el jefe de la UDPANM remitió lo solicitado, para lo cual adjuntó el Anexo 1 - Relación de delegaciones de instituciones educativas que han sido beneficiarios de las exoneraciones para su ingreso a la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo agosto 2024 a diciembre 2024 y Anexo 2 - Relación de delegaciones de instituciones educativas que han sido beneficiarios de las exoneraciones para su ingreso a la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo 2025.

De la revisión a la documentación remitida se desprende que durante el periodo 5 de agosto al 18 de diciembre de 2024 y del 1 de enero al 16 de diciembre de 2025, ingresaron un total de 31 279 visitantes provenientes de delegaciones de instituciones educativas, las mismas que no fueron registradas a través de la plataforma, por consiguiente, no fueron contabilizados en el aforo respectivo. Lo expuesto se detalla en

<sup>88</sup> Modificado mediante Resolución Ministerial n.° 000216-2018-MC de 7 de junio de 2018, Resolución Ministerial n.° 000508-2023-MC de 6 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024 y Resolución Ministerial n.° 000306-2025-MC de 10 de noviembre de 2025.



el Apéndice n.º 26 - Registro de visitantes de delegaciones – instituciones educativas.

Es de precisar que, mediante Carta n.º 000001-2026-UDPANM/MC de 10 de abril de 2026 (Apéndice n.º 9), el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de UDPANM, señaló lo siguiente:

“(…)

Referente al numeral 7 que indica: “Informe si dichos ingresos son considerados en la contabilización para la capacidad de carga registrada en la plataforma TuBoleto.cultura.pe. En el marco de las funciones de la UDPANM, al respecto se informa lo siguiente:

Los ingresos que son considerados dentro de la contabilización de la capacidad de carga en la plataforma TuBoleto.cultura.pe corresponden a aquellos boletos generados a través de dicho sistema, incluyendo los boletos emitidos a costo cero mediante la web. En la plataforma TuBoleto.cultura.pe, no se cuenta con un módulo de acceso para las exoneraciones emitidas (...).”

Por lo expuesto, queda evidenciado que, respecto a los ingresos gratuitos o exoneraciones, dichos ingresos a la Llaqta de Machupicchu no fueron registrados en la plataforma. No obstante, a ello en el documento denominado “Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso” suscrito el 28 de agosto de 2024, señala en el numeral 15. lo siguiente: “Los visitantes de delegaciones deberán de presentar boleto para ingresar a algún circuito según disponibilidad y previo registro del usuario de DDC de Cusco”. Dicha situación ha contravenido lo estipulado en el numeral 17.1 y 17.3 del reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu aprobada mediante Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC y modificatorias<sup>89</sup>.

#### B. Guías de Turismo no son considerados en el aforo:

Respecto al ingreso de los guías de turismo a la Llaqta Machupicchu, se advierte que, si bien son registrados en la plataforma, estos no son contabilizados en el aforo. Es de indicar que la “Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso” – versión 1 “Control de ingreso a la Llaqta de Machupicchu”, suscrita el 29 de agosto de 2024, por el director de la DDC Cusco, y el 28 de agosto de 2024 por el señor Régulo Gilberto Franco Jordán jefe de la UDPANM y el señor Antonio Andrade Alarcon personal de la UDPANM, en el numeral 9 señala: “El ingreso de los guías de turismo es gratuito, **no afectan al aforo** y deben presentar su carné vigente” y en el rubro sustento señala la: “Ley del Guía de turismo (2006)”. Igualmente, en la “Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso” – versión 2, suscrita el 11 de noviembre de 2025, por el director de la DDC Cusco y el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, en el numeral 10 señala: “El ingreso de los guías de turismo es gratuito, **no afectan al aforo** vigente y deben presentar su carné vigente”.

Sin embargo, revisada la Ley n.º 28529, Ley del Guía de Turismo y modificatorias<sup>90</sup> y su reglamento aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2010-MINCETUR y posteriores modificatorias, no se advierte expresamente que los guías de turismo estén exceptuados de su contabilización en el aforo a la Llaqta Machupicchu (así como tampoco a ningún museo,

<sup>89</sup> Modificada mediante Resolución Ministerial n.º 000216-2018-MC de 7 de junio de 2018, Resolución Ministerial n.º 000508-2023-MC de 6 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.º 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.º 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024 y Resolución Ministerial n.º 000306-2025-MC de 10 de noviembre de 2025.

<sup>90</sup> Ley 28529 - Ley del Guía de Turismo de 29 de abril de 2005, luego modificada con Ley 31617 de 14 de noviembre de 2022.



monumento arqueológico, área natural protegida de uso turístico, centro de atracción turística, entre otros), máxime considerando que, su ingreso sí influye en la sumatoria de la capacidad de carga.

La falta de sustento que justifique por qué no debe contabilizarse al Guía de Turismo en el aforo, fue también ratificado por la Unidad de Asesoría Jurídica de la DDC Cusco; así como, por la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) del Mincul, unidades orgánicas que, ante consultas realizadas por la Comisión Auditora, así lo precisan, según se detalla:

- Oficio n.° 0104-2026-OCI-MC/AC.1 de 26 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 10), se consultó a la Unidad de Asesoría Jurídica (UAJ) de la DDC Cusco, lo siguiente:

(...)"

2. Indique, cuál es el marco normativo que establezca que el ingreso de los guías de turismo no deba considerarse en el aforo vigente a un museo, monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas de uso turístico u otro lugar respecto del cual tengan acceso gratuito.

*Es preciso señalar que el artículo 4° de la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo y modificatorias, establece que es un derecho del guía de turismo: Tener acceso gratuito a museos, monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas de uso turístico, centros de atracción turística, entre otros, lo cual no contempla su consideración o no en el aforo vigente a estos lugares.*

(...)"

- Mediante Informe n.° 001383-2026-UAJ/MC de 27 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 11), la UAJ indicó lo siguiente:

"(...)

**2) Sobre el marco normativo del aforo para Guías de Turismo.**

*En cuanto a la solicitud de precisar la norma que excluya a los guías de turismo del conteo del aforo en museos, monumentos arqueológicos o áreas naturales protegidas, se informa que **no existe una disposición legal expresa que ordene textualmente dicha exoneración de contabilización.***

(...)

*Si bien la legislación nacional y sectorial garantiza el acceso gratuito de los profesionales en turismo para el cumplimiento de sus funciones, las normas de conservación arqueológica obligan a los guías a registrarse formalmente en los controles de ingreso y salida. Al no haber una salvedad explícita en las resoluciones que fijan la capacidad de admisión (aforo), estos registros técnicos se manejan bajo los parámetros de control y seguridad que la jefatura del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu implementa para mitigar la congestión en los puntos críticos.*

(...)"

- Oficio n.° 0103-2026-OCI-MC/AC.1 de 26 de mayo de 2026 la Comisión Auditora efectuó la misma consulta al Ministerio, a fin que sea trasladada a la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) del Mincul. En atención a ello, mediante Informe n.° 000675-2026-OGAJ-SG/MC de 28 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 12), la OGAJ indicó lo siguiente:

"(...)

*Al respecto, se debe tener en cuenta que el numeral 1 del artículo 4 de la Ley N° 28529, Ley del guía de turismo, dispone que es un derecho del guía de turismo "tener acceso gratuito a museos, monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas de uso turístico, centros de*



*atracción turística, eventos especiales, eventos folklóricos y actividades declaradas de interés turístico"; sin señalar que los referidos guías no se consideran para el aforo correspondiente (...)"*.

Por lo cual se puede colegir que, de lo informado por las referidas unidades orgánicas de la entidad, no existe un marco normativo el cual señale, que los guías de turismo no deban ser considerados como parte del aforo.

Es necesario traer a colación el documento denominado "Implementación de las recomendaciones del Estudio de capacidad de carga y límite de cambio aceptable para el santuario histórico de Machupicchu - 2015 y resultados obtenidos 2016-2019", aprobado mediante Resolución Ministerial n.º 173-2020-MC de 6 de julio de 2020, donde se precisa que para el cálculo de la capacidad de carga se incluyen a los guías de turismo:

*"Se calcula la Capacidad de Carga del monumento mediante la duración de la visita en diferentes circuitos, tomando en consideración los cuellos de botella, horarios de visita y un número promedio de 20 integrantes por grupo, entre otros. Se establece que "la soportabilidad de carga máxima anual es de 2,500 personas / día... **cifra incluye los guías**"<sup>91</sup>.*

Es de precisar que, en el año 1996, Douglas Comer y Elena Belli definieron la capacidad de carga turística, como el nivel de uso que puede soportar un destino sin deteriorar sus recursos físicos, culturales y sociales que complementan el propósito de un parque y sus objetivos de gestión<sup>92</sup>.

Asimismo, la terminología aforo es definida como el número máximo autorizado de personas que puede admitir un recinto destinado a espectáculos u otros actos públicos<sup>93</sup>.

De lo señalado, se tiene que la capacidad de carga se considera como el límite máximo de personas que un espacio histórico puede recibir al mismo tiempo; buscando con ello equilibrar el turismo con la conservación, evitando el deterioro físico de las estructuras (desgaste, derrumbes) y garantizando que los visitantes tengan una experiencia óptima y segura.

En tal sentido, al establecer en las Resoluciones Ministeriales antes señaladas la capacidad máxima de carga para la Llaqta de Machupicchu, y por consiguiente el aforo máximo permitido, se colige que este último representa la capacidad máxima de personas que debe controlarse para conservar el patrimonio arqueológico y cultural; en tal sentido, dicha conceptualización no podría excluir la contabilización de los guías de turismo<sup>94</sup>.

<sup>91</sup> Página 5.

<sup>92</sup> Páginas 11 y 12 del Estudio de Capacidad de Carga y Límites de Cambio Aceptable del Santuario Histórico de Machupicchu.

<sup>93</sup> RAE: Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

<sup>94</sup> Se advierte que, a nivel latinoamericano el guía sí se vendría considerado en la capacidad de carga o aforo, conforme se expone: En la **normatividad colombiana** (Ley 1558 de 2012 y Ley 2068 de 2020), la capacidad de carga se define como el número máximo de personas que pueden estar en un atractivo turístico a la vez, por lo que cada guía cuenta como una unidad dentro de ese límite. En **Chile**, la **capacidad máxima de visitantes** para un destino o sendero (Capacidad de Carga) **sí incluye a los guías turísticos** y a todo el personal de apoyo. Todo individuo presente suma al límite establecido para evitar la degradación ambiental o cultural. **Argentina**, la normativa sobre la cantidad máxima de personas que puede llevar un guía turístico **no está unificada a nivel nacional**. Depende de la jurisdicción, la provincia (ej. Leyes Provinciales de Guías) y el **Área Protegida**. Sin embargo, por regla general, el guía **Sí está incluido dentro de ese cupo máximo permitido**; En la **normativa ecuatoriana** (como las normas INEN aplicadas al sector) y en la metodología estándar de Cifuentes, la capacidad de carga se calcula en tres niveles: Física, Real y Efectiva. Dentro de este cálculo, el personal operativo y de guía es considerado dentro del grupo de usuarios directos o visitantes.



**C. Ingresos de visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka del SHM, que no son considerados en el aforo**

Mediante Resolución Ministerial n.° 069-2017-MC de 21 de febrero de 2017, se aprobó el Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu", en el cual en su artículo 20 señala lo siguiente:

(...)

Artículo 20.- De la venta de boletos

(...)

El boleto establecido para cada ruta tiene un periodo de vigencia que se cuenta desde el ingreso a la Red de Caminos Inka del SHM e incluye una visita a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu (...)"

Asimismo, el documento denominado "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" (Apéndice n.° 7) firmada el 29 de agosto de 2024 por el director de la DDC Cusco y el 28 de agosto de 2024 por el señor Régulo Gilberto Franco Jordán, jefe de la UDPANM y el señor Antonio Teodoro Andrade Alarcon personal de la UDPANM, respectivamente y actualizado el 11 de noviembre de 2025, suscrito por el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, señala lo siguiente:

| REGLA DE NEGOCIO <sup>95</sup>                                                                                                                                                                                                             | ANTECEDENTE                   | SUSTENTO  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| (...)                                                                                                                                                                                                                                      | (...)                         | (...)     |
| 13. Para los visitantes provenientes de Camino Inka que fueron dados de baja o regresaron al punto inicial y no continuaron la ruta, se debe de permitir el ingreso a Llaqta según boleto previa presentación de documentación de sustento | Se tomó del sistema anterior. | No aplica |

En ese sentido, mediante Informe n.° 000260-2024-CIA/MC de 30 de octubre de 2024 (Apéndice n.° 27), personal del PANM entre ellos Coordinadores de Conservación y de Investigaciones Arqueológicas informaron al señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de UDPANM "sobre la propuesta de temporada alta del año 2025 según lo dispuesto en el numeral 61.1 y 6.1.2 de la resolución ministerial n° 207-2024-mc, que aprueba el "protocolo para la gestión de visitas a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu", indicando lo siguiente:

(...)

2.1.5 En lo que concierne la propuesta de aforo por circuito (cuadro 01 del antecedente 1.3.), tomando en consideración lo opinado conjuntamente en el Informe No. 000015-2024-CIA/MC, se propone y opina que los visitantes que ingresan a la Llaqta de Machupicchu por la red de caminos inka del PANM (RCI-PANM), precisamente por el sector de Intipunku, haciendo uso exclusivamente del circuito 1, deben ser contabilizados dentro del aforo máximo de 4500 y de 5600 en temporadas baja y alta, respectivamente. Si estos se contabilizarían de manera suplementaria, los aforos en temporadas baja y alta rebasarían la capacidad de carga establecida en el artículo primero de la R. M. 528-2023-MC (...)"

<sup>95</sup> Versión 2, numeral 9. Para los visitantes provenientes de Camino Inka y con vinculación a la Ruta 3B (...)"

| Circuitos   | Aforo máximo<br>(temporada baja) | Aforo máximo<br>(temporada alta) |
|-------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Circuito 01 | 800 *                            | 1100 *                           |
| Circuito 02 | 2500                             | 3000                             |
| Circuito 03 | 1200                             | 1500                             |
|             | 4500                             | 5600                             |

\* Según las recomendaciones derivadas de la Decisión: 45 COM 7B.100 (UNESCO) en referencia de la conservación del bien, corresponde que los 500 visitantes que ingresan por la RCI-PANM se contabilicen dentro del aforo del Circuito 1. Es decir, en temporada baja solo se podrían poner a la venta 300 boletos a la Llaqta de Machupicchu en el Circuito 1, y en temporada alta solo se podrían poner a la venta 600 boletos de ingreso a la Llaqta de Machupicchu en el Circuito 1°.

No obstante, a ello, el señor César Medina Alpaca, jefe de la UDPANM mediante Informe n.° 001120-2024-PANM/MC de 31 de octubre de 2024 (Apéndice n.° 28), señaló lo siguiente:

“(…)

Sin embargo, este despacho hace la precisión que se encuentra de acuerdo con lo indicado en el numeral 2.1.5 del informe No. 000260-2024-CIA/MC, que recomienda y detalla la contabilidad e inclusión de los quinientos (500) visitantes en el aforo de la Llaqta de Machupicchu no debería darse de forma inmediata ya que se efectuarán estudios adicionales con los que ya cuenta el PANM en temas de conservación, lo que permitirá precisar mayores indicadores. Dichos estudios establecerán de manera objetiva, los impactos al patrimonio arqueológico - arquitectónico del circuito 1 producto de la falta de contabilización actual y real de los visitantes que ingresan por la Red de Caminos Inka. A su vez, este despacho, en el marco de su función de garantizar la conservación y gestión del monumento, indica que, una vez, obtenidos los resultados de dichos estudios, se propondrá y sustentarán los cambios en la resolución que autoriza el PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE VISITAS A LA LLAQTA O CIUDAD INKA DE MACHUPICCHU 2025 (...).”

Sin embargo, en el Informe n.° 000260-2024-CIA/MC de 30 de octubre de 2024 (Apéndice n.° 27), no se indica lo señalado por el señor César Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, lo cual evidencia una incongruencia respecto a lo afirmado en el Informe n.° 001120-2024-PANM/MC de 31 de octubre de 2024 (Apéndice n.° 28) del citado servidor.

A fin de conocer el número de visitantes que ingresaron a la Llaqta provenientes de la Red Caminos Inka, la Comisión Auditora mediante Oficio n.° 0125-2026-OCI-MC/AC.1 de 11 de junio de 2026 (Apéndice n.° 29), solicitó a la OGETIC lo siguiente:

“(…)

Elaboración de script de consulta de base de datos, para efectuar la extracción de información relacionada a los visitantes provenientes de todas las rutas de Red Caminos Inka que hayan ingresado a la Ruta 1-B: Ruta terraza superior (incluido en el Circuito 1 o Panorámico) en el periodo del alcance de 3 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2025 (...).”

De la revisión a la data remitida por la OGETIC se advierte que durante el periodo 3 de agosto de 2024 al 31 de diciembre de 2025 han ingresado a la Llaqta de Machupicchu 54 525 visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka, los cuales no han sido considerados en la contabilización del aforo. Lo expuesto se detalla en el Apéndice n.° 29.



**D. Exceso de la capacidad máxima de carga a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, durante el periodo 2024 y 2025**

Durante los años 2024 y 2025 se establecieron los siguientes límites máximos de visitantes:

| Periodo                  | Capacidad Máxima Diaria  |
|--------------------------|--------------------------|
| Temporada Baja o Regular | 4 500 visitantes por día |
| Temporada Alta           | 5 600 visitantes por día |

De la revisión y análisis a la información remitida a la Comisión Auditora sobre las visitas efectivas a la Llaqta de Machupicchu registradas en la plataforma, con el Acta de Inspección n.° 01-2026-AC/5765-001-EVHC suscrita el 2 de junio de 2026 con el personal especialista de la OGETIC (Apéndice n.° 30), y de acuerdo al Informe Técnico n.° 01-2026-CG/OCI-MINCUL-EVHC de 15 de junio de 2026 (Apéndice n.° 31), del Especialista en Ingeniería de Computación y Sistemas de la Comisión Auditora, se advierte que en ninguna de las fechas comprendidas dentro del alcance del periodo auditado se excedió el límite de aforo establecido, esto es para el 2024 un aforo de 5 600 visitantes por día, durante el periodo del 1 de junio al 15 de octubre de 2024 y del 30 al 31 de diciembre de 2024 según Resolución Ministerial n.° 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024 y para el 2025 mediante Resolución Ministerial n.° 000404-2024-MC de 31 de octubre de 2024, un aforo de 5 600 visitantes por día, en las siguientes fechas: el 1 de enero de 2025, del 17 al 20 de abril de 2025, del 19 de junio al 2 de noviembre de 2025 y del 30 al 31 de diciembre de 2025.

Sin embargo, teniendo en consideración la capacidad de carga para el periodo 2024 y 2025, se advierte que, durante ese periodo, se produjo una sobrecarga de visitantes al incluir a la totalidad de visitantes registrados en la plataforma más los visitantes que no fueron registrados en la citada plataforma como es el caso de los visitantes cusqueños que ingresaron a costo cero los domingos y las delegaciones de estudiantes, así como los visitantes provenientes de la Red Caminos Inka hacia el Circuito 3 (Ruta 3B) de la Llaqta de Machupicchu, que no fueron contabilizados, superando el aforo máximo establecido de 4 500 en temporada baja o regular y 5 600 visitantes en temporada alta. Lo expuesto se detalla en el cuadro siguiente:



**Cuadro n.º 25**  
**Visitantes que no fueron contabilizados en el aforo durante el periodo 2024 -2025**

| N° | Fecha de Visita | Aforo Máximo Establecido (A) | Visitantes Contabilizados en la Plataforma (B) | Exoneraciones – Ingreso gratuito (C)  |                                 | Total Exoneraciones a + b = C | Visitantes Provenientes de la Red Camino Inka (D) | TOTAL B+C+D= E | Sobrecarga de Visitantes Sin Considerar Guías de Turismo E-A |
|----|-----------------|------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------|
|    |                 |                              |                                                | Ciudadanos y Residentes Cusqueños (a) | Delegaciones de Estudiantes (b) |                               |                                                   |                |                                                              |
| 1  | 6/10/2024       | 5,600                        | 4,682                                          | 852                                   | 0                               | 852                           | 82                                                | 5,616          | 16                                                           |
| 2  | 13/10/2024      | 5,600                        | 4,661                                          | 817                                   | 109                             | 926                           | 83                                                | 5,670          | 70                                                           |
| 3  | 18/10/2024      | 4,500                        | 4,188                                          | 0                                     | 253                             | 253                           | 73                                                | 4,514          | 14                                                           |
| 4  | 20/10/2024      | 4,500                        | 3,959                                          | 870                                   | 106                             | 976                           | 81                                                | 5,016          | 516                                                          |
| 5  | 23/10/2024      | 4,500                        | 4,098                                          | 0                                     | 368                             | 368                           | 53                                                | 4,519          | 19                                                           |
| 6  | 24/10/2024      | 4,500                        | 4,113                                          | 0                                     | 381                             | 381                           | 66                                                | 4,560          | 60                                                           |
| 7  | 27/10/2024      | 4,500                        | 3,785                                          | 888                                   | 137                             | 1,025                         | 81                                                | 4,891          | 391                                                          |
| 8  | 30/10/2024      | 4,500                        | 4,028                                          | 0                                     | 449                             | 449                           | 140                                               | 4,617          | 117                                                          |
| 9  | 6/11/2024       | 4,500                        | 3,908                                          | 0                                     | 497                             | 497                           | 139                                               | 4,544          | 44                                                           |
| 10 | 5/01/2025       | 4,500                        | 3,735                                          | 999                                   | 0                               | 999                           | 155                                               | 4,889          | 389                                                          |
| 11 | 20/04/2025      | 5,600                        | 5,235                                          | 360                                   | 0                               | 360                           | 268                                               | 5,863          | 263                                                          |
| 12 | 4/05/2025       | 4,500                        | 4,115                                          | 253                                   | 0                               | 253                           | 208                                               | 4,576          | 76                                                           |
| 13 | 18/05/2025      | 4,500                        | 4,051                                          | 292                                   | 0                               | 292                           | 272                                               | 4,615          | 115                                                          |
| 14 | 27/07/2025      | 5,600                        | 4,863                                          | 864                                   | 0                               | 864                           | 166                                               | 5,893          | 293                                                          |
| 15 | 3/08/2025       | 5,600                        | 4,756                                          | 872                                   | 8                               | 880                           | 157                                               | 5,793          | 193                                                          |
| 16 | 25/09/2025      | 5,600                        | 5,414                                          | 0                                     | 122                             | 122                           | 157                                               | 5,693          | 93                                                           |
| 17 | 26/09/2025      | 5,600                        | 5,315                                          | 0                                     | 144                             | 144                           | 198                                               | 5,657          | 57                                                           |
| 18 | 28/09/2025      | 5,600                        | 5,140                                          | 378                                   | 64                              | 442                           | 183                                               | 5,765          | 165                                                          |
| 19 | 12/10/2025      | 5,600                        | 4,888                                          | 780                                   | 80                              | 860                           | 176                                               | 5,924          | 324                                                          |
| 20 | 19/10/2025      | 5,600                        | 4,775                                          | 573                                   | 183                             | 756                           | 100                                               | 5,631          | 31                                                           |

Elaborado por: Comisión Auditora.

Por otro lado, se advierte también que no se contabiliza a los guías de turismo que ingresan a la Llaqta de Machupicchu como parte del aforo durante el periodo comprendido entre agosto 2024 a diciembre 2025, a pesar de que en la Ley n.º 28529 - Ley del Guía de Turismo y modificatorias<sup>96</sup> y su reglamento aprobado por Decreto Supremo n.º 004-2010-MINCETUR y posteriores modificatorias, no se señala expresamente que los guías de turismo estén exceptuados de su contabilización en el aforo a la Llaqta Machupicchu (así como tampoco a ningún museos, monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas de uso turístico, centros de atracción turística, entre otros), máxime considerando que, si bien no realizan actividades de turismo, sí influirían en la sumatoria de la capacidad de carga.

<sup>96</sup> Ley 28529 - Ley del Guía de Turismo de 29 de abril de 2005, luego modificada con Ley 31617 de 14 de noviembre de 2022.



En tal sentido, a tenor de lo antes señalado, de la información remitida a la Comisión Auditora de acuerdo al Informe Técnico n.° 01-2026-CG/OCI-MINCUL-EVHC de 15 de junio de 2026 (Apéndice n.° 31), del especialista en Ingeniería de Computación y Sistemas de la Comisión Auditora, se advierte que no se contabilizó como parte del aforo a los guías de turismo que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu durante el periodo comprendido entre agosto 2024 a diciembre 2025, al haberse registrado en temporada baja un total de 120 días y 151 días en temporada alta, en los cuales se ha superado la capacidad máxima de carga de la Llaqta de Machupicchu, conforme al detalle que se muestra en el Apéndice n.° 32.

Asimismo, de todo lo expuesto se verificó que el exceso de la capacidad de carga no se originó por la emisión de boletos regulares, sino por la suma de visitantes que ingresaron sin boleto virtual y/o impreso y no se encontraban registrados previamente en la plataforma sino más bien en registros manuales y de otra parte, respecto de los guías de turismo, éstos no fueron contabilizados en el aforo respectivo; dicha situación impidió tener conocimiento cierto y objetivo del aforo diario de visitantes a la Llaqta de Machupicchu durante el periodo señalado.

Es necesario acotar que, personal de Coordinación de Conservación del PANM mediante Informe n.° 000066-2024-CC-JMH/MC de 26 de octubre de 2024 (Apéndice n.° 33), informaron a la Coordinadora de Coordinación de Conservación del PANM sobre el estado de conservación de la Llaqta de Machupicchu tras la temporada alta (1 de junio – 15 de octubre) en el que se indica lo siguiente:

“(…)

*la Llaqta de Machupicchu ha experimentado un notable incremento en el flujo de visitantes, pasando de un promedio de 4500 turistas diarios en temporada regular a 5600 durante el periodo de mayor afluencia. Este aumento en la cantidad de turistas ha generado un impacto significativo en la conservación del sitio, afectando principalmente los tres circuitos habilitados para el recorrido turístico (...).”*

### 2.3 desgaste de los pisos de tierra y arcilla

*El incremento de visitantes en los circuitos 1, 2 y 3 durante los meses de junio a octubre ha generado un desgaste considerable en los pisos de tierra y arcilla, resultado de la acción antrópica y el uso intensivo de bastones y calzado con suela gruesa. Este tránsito continuo provoca la pérdida de las partículas finas que constituyen la capa superior del suelo, lo cual, sumado a los fuertes vientos y remolinos característicos de esta temporada, acelera el deterioro de los caminos y plataformas.*

Cuadro de los sectores donde hay desgaste de los pisos:

| Áreas afectadas en el circuito 1 | Áreas afectadas en el circuito 2 | Áreas afectadas en el circuito 3 |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Sector agrícola a y b            | Sector agrícola I, b y c         | Sector agrícola I A              |
| Camino Kallankas - Puente Inka   | Sector urbano I e, d y c         | Sector urbano I b y a            |
|                                  | Sector urbano II b y c           | Sector urbano V b y a            |
|                                  | Sector urbano III b              | Sector urbano IV a y b           |
|                                  | Sector urbano IV a y b           | Sector urbano V c, d y e         |
|                                  | Sector urbano V c, d y e         | Sector urbano VI c, d, b y a     |
|                                  | Sector urbano VI c, d, b y a     |                                  |

Concluyendo lo siguiente:



“(...)”

### 3. Conclusiones

**3.1 Impacto del aumento de visitantes:** El incremento del número de turistas, de 4.500 a 5.600 diarios en temporada alta, ha generado un desgaste acelerado erosión de suelos y desgaste de estructuras líticas, afectando significativamente los tres circuitos de la Llaqta de Machupicchu.

**3.2 Pérdida de cobertura vegetal y compactación del suelo:** Las plataformas agrícolas, especialmente en los circuitos 1 y 2, han experimentado una compactación del suelo y pérdida de vegetación en áreas críticas debido al flujo constante de visitantes. Esto limita la capacidad de absorción del agua, lo que aumenta la erosión y el riesgo estructural en las plataformas.

**3.3 Desgaste de superficies líticas:** El tránsito intenso en escalinatas y caminos empedrados ha generado un desgaste notable, especialmente en elementos líticos de los circuitos 2 y 3, afectando su estabilidad y disposición original.

**3.4 Deterioro de pisos de tierra y arcilla:** Los caminos de tierra y arcilla de los circuitos 1, 2 y 3 muestran erosión acelerada debido al uso intensivo, la fricción constante del calzado y los factores climáticos, aumentando la frecuencia de las intervenciones de mantenimiento (...)”.

Por lo informado por la propia Entidad, se puede advertir que los cuatro (4) puntos respecto a las afectaciones antes descritas están relacionados directamente por la afluencia e incremento de visitantes Llaqta de Machupicchu.

Por su parte, dicha situación fue corroborada en la visita de inspección efectuada por la licenciada Nancy Román Bustinza, especialista en Arqueología de la Comisión Auditora conjuntamente con personal designado por la UDPANM, cuyo resultado ha sido plasmado en el Informe Técnico n.º 001-2026-CG/OCI-MINCUL.NRB de 12 de junio de 2026 (Apéndice n.º 34) en donde se concluyó lo siguiente:

“(...)”

**7.1 Durante la inspección efectuada a los tres (3) circuitos turísticos habilitados de la Llaqta de Machupicchu se evidenció desgaste de piso original, pérdida de cobertura, erosión de piso del andén prehispánico, asentamiento diferencial, desgaste de los elementos líticos de las escalinatas pétreas ello debido a los diferentes agentes intemperizantes y a la acción antrópica (alto tránsito de visitantes).**

**7.2 Dichas condiciones vienen ocasionando el deterioro progresivo de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación, debido al alto tránsito de los visitantes y podrían comprometer la conservación de elementos que forman parte del Valor Universal Excepcional (VUE) del Santuario Histórico de Machupicchu, generando el riesgo que la UNESCO cuestione la implementación de recomendaciones formuladas en sesión 47 del Comité de Patrimonio Mundial (...)”.**

En ese sentido, la conservación y preservación del Santuario Histórico de Machupicchu presenta una directa relación con el manejo de la afluencia turística, teniendo en consideración que, una inadecuada gestión del flujo turístico representa un agente de deterioro significativo por posibles alteraciones de la arquitectura monumental (directa o indirecta), por densidad o comportamiento del visitante, por abrasión, erosión y compactación de suelos, por tránsito y deterioro químico.<sup>97</sup>

En consecuencia, en la 47ª Sesión del Comité de Patrimonio Mundial de la UNESCO celebrada en París, Francia, mediante Decisión 47 COM 7B.57, entre otros, el referido organismo internacional expresó su preocupación por los niveles actuales de admisión diaria de visitantes y si esta supera los aprobados en el estudio de capacidad de carga de 2015, solicitó al Perú

<sup>97</sup> Estudio de capacidad de carga y Límites de cambio aceptable del SHM, Douglas C. Comer (2015).



(Estado Parte) que presente al Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO, información sobre los avances en la política de flujo de visitantes y una evaluación técnica que demuestre el cumplimiento de las condiciones para incrementar las visitas, incluyendo la implementación efectiva de estrategias de dispersión, la adaptación de la infraestructura, la vigilancia independiente y la dotación de personal adecuada en la Llaqta de Machupicchu.

**Atribuciones de administración y control del número de visitantes para salvaguardar la integridad del patrimonio cultural del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu**

Al respecto, debe considerarse que, de acuerdo al artículo 64° del “Manual de Operaciones de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco”<sup>98</sup>, la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu - UDPANM, es responsable de la investigación, identificación, registro, protección, conservación y puesta en valor del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu. Depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva.

Además, en el artículo 65° establece que tiene, entre otras funciones, la siguiente:

“(…)

k) Establecer, administrar y controlar el número de visitantes para salvaguardar la integridad del patrimonio cultural del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.

“(…)”.

Asimismo, en el artículo 21° del “Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu”, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias<sup>99</sup> se ha señalado que el personal del PANM de la DDC Cusco tiene como función velar por el cumplimiento del presente reglamento, siendo entre otros, el artículo 16°, en el que se ha señalado expresamente lo siguiente:

“(…)”

*Es de observancia obligatoria que en la Llaqta no se supere en ningún momento la capacidad de carga establecida”.*

Por tanto, en el marco de las funciones asignadas a la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, correspondía que el jefe de dicha unidad disponga e implemente acciones orientadas a establecer, administrar y controlar el número total de visitantes, asegurando que todo ingreso sea previamente registrado y contabilizado dentro del aforo diario autorizado. Sin embargo, de acuerdo a lo expuesto en los literales A, B, C y D de la presente observación, se ha evidenciado que dichas funciones no han sido cumplidas durante el periodo agosto de 2024 a diciembre de 2025, lo que afectó la trazabilidad de los ingresos de visitantes a la Llaqta de Machupicchu, la certeza de la información contenida en las estadísticas oficiales y la gestión sostenible del referido bien cultural.

Asimismo, es de indicar que la Comisión Auditora tomó conocimiento que mediante Memorando n.° 000132-2024-PANM/MC de 22 de octubre de 2024 (Apéndice n.° 35) el señor César Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM, asignó al señor Antonio Teodoro Andrade Alarcon, personal de la UDPANM, las funciones de supervisión y control de ingreso a la Llaqta o ciudad inca de Machupicchu, en adición a sus funciones.

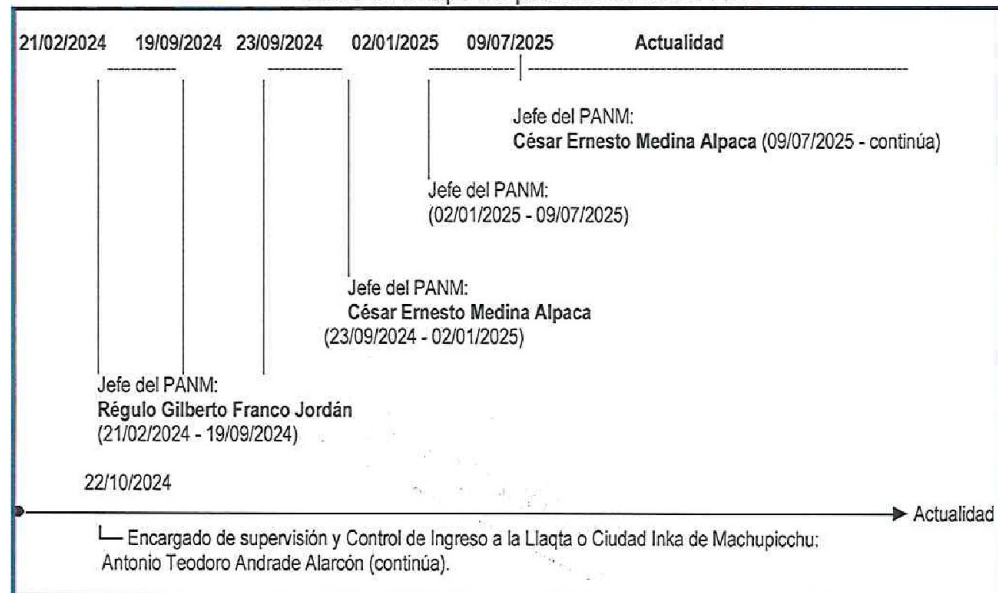
<sup>98</sup> La Resolución Ministerial n.° 453-2024-MC de 29 diciembre 2024.

<sup>99</sup> Modificado mediante Resolución Ministerial n.° 000216-2018-MC de 7 de junio de 2018, Resolución Ministerial n.° 000508-2023-MC de 6 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, Resolución Ministerial n.° 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024 y Resolución Ministerial n.° 000306-2025-MC de 10 de noviembre de 2025.



En tal sentido, de la información remitida por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, a continuación, se detalla el personal responsable de la administración y control del número de visitantes para salvaguardar la integridad del patrimonio cultural del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, durante el periodo agosto de 2024 a diciembre de 2025:

Imagen n.° 37  
Línea de tiempo del personal de la UDPANM



Fuente: Oficio n.° 000841-2026-DE-DDC-CUS/MC de 30 de marzo de 2026.

Es preciso acotar que mediante Oficio n.° 000055-2026-DSPM-DGPC-VMPCIC/MC de 2 de junio de 2026 (Apéndice n.° 36) la DSPM, en atención al requerimiento de la Comisión Auditora informó respecto a las acciones de supervisión y monitoreo en su calidad de Oficial de Cumplimiento. De la revisión a la documentación proporcionada por el director de la DSPM se advierte que en su calidad de Oficial de Cumplimiento designado mediante Resolución Ministerial n.° 000515-2023-MC de 13 de diciembre de 2023, había emitido vasta documentación en la que recomendó acciones a adoptar respecto al ingreso de visitantes cusqueños y otras exoneraciones. En atención a ello la Comisión Auditora remitió la Carta n.°s 001<sup>100</sup>, 002<sup>101</sup> y 004-2026-OCI-MC/AC.1<sup>102</sup> de 3 de junio de 2026 al personal de la UDPANM (Apéndice n.° 37) a fin que informen sobre las acciones efectuadas respecto al control de ingreso de visitantes a la Llaqta de Machupicchu, incluyendo ciudadanos y residentes cusqueños, visitantes en el marco de convenios, delegaciones, guías de turismo u otros visitantes con ingreso gratuito.

Al respecto, mediante Informe n.° 001-2026-ATAA-OAVST-OCI-MC de 8 de junio de 2026 (Apéndice n.° 38) y anexos, el señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón, personal de la UDPANM, informó a la Comisión Auditora lo siguiente:

“(…)

<sup>100</sup> Remitida el 3 de junio de 2026 al señor César Ernesto Medina Alpaca al correo Arqcesarito1@gmail.com.

<sup>101</sup> Remitida el 3 de junio de 2026 al señor Régulo Gilberto Franco Jordán al correo regulofrancoj@gmail.com.

<sup>102</sup> Remitida el 3 de junio de 2026 al señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón al correo anto.teo.a.a@gmail.com.



Corresponde precisar que, tanto antes como después de la emisión del Memorando N° 000132-2024-PANM/MC, mi persona no contaba con competencia funcional para validar, aprobar, emitir conformidad, autorizar ingresos especiales, modificar aforos, administrar la plataforma, intervenir en procesos de venta o recaudación, adoptar decisiones técnicas o administrativas, ni disponer procedimientos de gestión interna del Parque.

La diferencia a partir del citado memorando fue únicamente la asignación formal de labores de supervisión y control operativo de ingreso, así como la programación de vehículos para el traslado de personal, las cuales debían realizarse en coordinación con la Jefatura del PANM y sin que ello implique facultad resolutoria, capacidad de decisión autónoma o competencia administrativa.

(...)

Las funciones de supervisión y control de ingreso asignadas mediante el Memorando N° 000132-2024-PANM/MC consistieron principalmente en acciones de carácter operativo, orientadas a apoyar el ordenamiento, control, verificación y registro del ingreso de visitantes a la Llaqta de Machupicchu y sus circuitos, conforme a los boletos emitidos, horarios, circuitos establecidos, documentos de identidad presentados, criterios operativos vigentes y mecanismos de control disponibles (...).

Respecto a lo señalado por el servidor señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón se advierte que si bien en su documento señala que sus funciones de supervisión y control de ingresos era de carácter operativa, por el contrario, se ha evidenciado que el citado servidor también participó en la suscripción del documento "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso" Versión 1 – Flujo de Control de Ingreso a la Llaqta Machupicchu de 28 de agosto de 2024, como responsable de la Llaqta de Machupicchu, situación que demuestra conocimiento y participación activa respecto al control de ingreso, lo que originó que durante el mes de octubre de 2024 a diciembre de 2025 se supere la capacidad de carga máxima establecida, conforme se indica en el cuadro n.º 25 y en el Apéndice n.º 32<sup>103</sup> de la presente Desviación.

Cabe precisar que, el señor César Ernesto Medina Alpaca solicitó ampliación de plazo mediante Carta n.º 000007-2026-UDPANM/MC de 8 de junio de 2026, siendo otorgada la ampliación mediante Oficio n.º 0123-2026-OCI-MC/AC.1 de 9 de junio de 2026 (Apéndice n.º 39); sin embargo, a la fecha no dio atención a lo solicitado.

Por otro lado, la Comisión Auditora emitió la Carta n.º 013-2026-OCI-MC/AC.1 de 9 de junio de 2026 al señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón, personal de la UDPANM (Apéndice n.º 40) a fin que informe sobre el sustento técnico, legal y/o administrativo que motivó la exclusión o no inclusión de los guías de turismo dentro del cómputo del aforo de la Llaqta de Machupicchu, conforme a lo establecido en el numeral 9 de la "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso". Al respecto, mediante Informe n.º 002-2026-ATAA-OAVST-OCI-MC de 9 de junio de 2026 (Apéndice n.º 40)<sup>104</sup> y anexos, el señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón, personal de la UDPANM, informó a la Comisión Auditora lo siguiente:

(...)

El numeral 9 de la Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso señala que: "El ingreso de los guías de turismo es gratuito, no afectan al aforo y deben presentar su carné vigente". Al respecto, debo precisar que dicha regla no fue creada, aprobada ni dispuesta por mi persona,

<sup>103</sup> Cuadro n.º 1.

<sup>104</sup> Remitido el 11 de junio de 2026.



sino que recogía una práctica operativa preexistente aplicada en los sistemas y mecanismos de control de ingreso utilizados anteriormente por la entidad.

(...)

En ese contexto, la presencia del guía oficial de turismo constituye una facilidad operativa para la prestación del servicio turístico, no debiendo equipararse automáticamente al visitante comprador del boleto de ingreso, salvo disposición normativa expresa que establezca lo contrario. Por ello, la contabilización del aforo se venía interpretando operativamente respecto de los visitantes que accedían mediante boleto de ingreso, mientras que el guía cumplía una función complementaria, operativa y de servicio, debidamente reconocida por la Ley N.° 28529.

(...)

En consecuencia, las reglas de negocio vinculadas al funcionamiento del sistema, configuración técnica, criterios de cómputo, control de aforos, categorías de ingreso, venta de boletos y servicios conexos correspondían a las áreas técnicas y órganos competentes señalados en la citada resolución, no al suscrito.

Por tanto, mi intervención en la Ficha de Regla de Negocio no constituyó una aprobación técnica, legal o administrativa sobre la exclusión de los guías oficiales de turismo del cómputo del aforo, sino únicamente una participación operativa y descriptiva respecto al flujo de control de ingreso aplicado en campo. (...)"

Por lo antes expuesto, el citado servidor señala que su aprobación del documento denominado "Regla de Negocio" no constituyó una aprobación técnica, legal o administrativa sobre la exclusión de los guías oficiales de turismo del cómputo del aforo, sino únicamente una participación operativa.

Igualmente, la Comisión Auditora remitió el Oficio n.° 0122-2026-OCI-MC/AC.1 de 9 de junio de 2026 al señor **César Ernesto Medina Alpaca**, jefe de la UDPANM (Apéndice n.° 41) a fin que informe sobre el sustento técnico, legal y/o administrativo que motivó la exclusión o no inclusión de los guías de turismo dentro del cómputo del aforo de la Llaqta de Machupicchu, conforme a lo establecido en el numeral 9 de la "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso".

Respecto a dicho requerimiento, el citado jefe de la UDPANM remitió la Carta n.° 00008-2026-UDPANM/MC de 10 de junio de 2026 (Apéndice n.° 42), en el cual señaló lo siguiente:

"(...)

Mediante Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo y modificatorias, establece, en su artículo 4 Derechos.

1. Tener acceso gratuito a museos, monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas de uso turístico, centros de atracción turística, eventos especiales, eventos folklóricos y actividades declaradas de interés turístico.
2. Recibir de las instituciones públicas y privadas facilidades, antes y durante la prestación de sus servicios, para la permanente actualización de sus conocimientos.

(...)

Capacidad de Carga para la Llaqta (página 152) Dentro de la Llaqta, la evaluación de la capacidad de carga debe tener en consideración a los grupos turísticos. Aquí asumiremos que un grupo turístico contiene 17 personas y un guía o 17 personas en total.





Para describir el arribo de grupos turísticos a un sitio podemos utilizar una progresión aritmética: el valor base denotado por  $a_0$  es el valor inicial y  $d$  es la diferencia común entre los términos. Si comenzamos con un grupo de 17 personas ( $17 + 1$  guía) tenemos que  $a_0 = 17$  y cada grupo adicional añadiría 17, entonces  $d = 17$ .

Cuando  $n$  grupos han llegado y ninguno se ha ido, el número de personas en el lugar puede ser descrito como  $a_n = (n - 1)d$ . Para dar un ejemplo de cómo el número de visitantes aumenta a medida que el número de grupos aumenta, considere lo siguiente  $\{a_0, a_1, \dots, a_5\} = \{17, 34, 51, 68, 85, 102\}$ .

*Considerando a los guías como aliados para la gestión en la dinámica de flujos ordenados en comparación con un sitio donde los turistas caminan sin supervisión y aliados para la protección y conservación del sitio como un fiscalizador en el monitoreo, en el rol de orientador sobre el comportamiento adecuado de los visitantes. (...)"*

De lo expuesto, por el citado servidor es de precisar que, revisada la Ley n.° 28529, Ley del Guía de Turismo y modificatorias y su reglamento aprobado por Decreto Supremo n.° 004-2010-MINCETUR y posteriores modificatorias, no se advierte expresamente que los guías de turismo estén exceptuados de su contabilización en el aforo a la Llaqta Machupicchu (así como tampoco a ningún museo, monumento arqueológico, área natural protegida de uso turístico, centro de atracción turística, entre otros.), máxime considerando que su ingreso a la Llaqta de Machupicchu sí influiría en la sumatoria de la capacidad de carga. Además, respecto a que no se contabiliza al guía en el estudio Comer, por el contrario, dicho Estudio lo menciona al momento de definir cómo se comporta un grupo turístico dentro de la Llaqta.

En conclusión, el guía no puede ser excluido del análisis de la capacidad de carga, en la medida en que, desde una perspectiva física y operativa, su presencia incide en la ocupación del espacio de la Llaqta.

De lo expuesto, se evidencia que los responsables de la administración y control del número de visitantes, así como de la supervisión y control de ingreso a la Llaqta o ciudad inca de Machupicchu, durante el periodo de agosto 2024 al 31 de diciembre de 2025, no han cumplido las funciones antes referidas, ni cautelado el cumplimiento de los artículos IV y V de la Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, artículos 4° y 27° del Reglamento de la Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación; artículos 14°, 16° y 17° del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inca de Machupicchu", Resolución Ministerial n.° 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, referido a la Capacidad de Admisión de la Llaqta de Machupicchu del periodo 2024, Resolución Ministerial n.° 000404-2024-MC de 31 de octubre de 2024, relacionado al aforo dinámico de los circuitos de visita turística para temporada baja o regular y temporada alta, artículo 20 del Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu" y los documentos denominados "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" firmada el 28 y 29 de agosto de 2024 y la Ficha de regla de negocio por flujo de proceso, Versión 2 - Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu, firmada el 11 de noviembre de 2025, a fin de salvaguardar la integridad de la Llaqta de Machupicchu.



Los hechos expuestos han transgredido lo establecido en la siguiente normativa:

- Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación Ley n.º 28296, aprobada el 21 de julio de 2002 y modificatorias.

**"TÍTULO PRELIMINAR**

**"(...)**

**Artículo IV.- Declaración de interés social y necesidad pública**

*Declárese de interés social y de necesidad pública la identificación, registro, inventario, declaración, protección, restauración, investigación, conservación, puesta en valor y difusión del Patrimonio Cultural de la Nación y su restitución en los casos pertinentes.*

**Artículo V.- Protección**

*Los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación, independientemente de su condición privada o pública, están protegidos por el Estado y sujetos al régimen específico regulado en la presente Ley.*

**"(...)"**

- Decreto Supremo n.º 011-2026-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación publicado el 2 de junio de 2006 y modificatoria.

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES (...)**

**Artículo 4.- Protección de los bienes culturales.**

*"La identificación, registro, inventario, declaración, protección, restauración, investigación, conservación, puesta en valor y difusión de los bienes culturales, y su restitución en los casos pertinentes es de interés social y necesidad pública e involucra a toda la ciudadanía, autoridades y entidades públicas y privada*

**"(...)"**

**CAPÍTULO 5**

**BIENES CULTURALES INMUEBLES**

**Subcapítulo 1 Disposiciones Generales**

**"(...)**

**Artículo 27.- Alcance de la protección de bienes culturales inmuebles**

*"La protección de los bienes inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación comprende el suelo y subsuelo en el que se encuentran o asientan, los aires y el marco circundante en la extensión técnicamente necesaria para cada caso, la que será determinada por el INC"*

- Resolución Ministerial n.º 069-2017-MC, que aprueba el Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu de 21 de febrero de 2017.

**"(...)**

**Artículo 20.- De la venta de boletos**

**"(...)**

*El boleto establecido para cada ruta tiene un periodo de vigencia que se cuenta desde el ingreso a la Red de Caminos Inka del SHM e incluye una visita a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu (...)"*





- Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC, que aprueba el Reglamento de Uso Sostenible y Visita Turística para la Conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu de 17 de febrero de 2017 y modificatoria.

"(...)

**"Artículo 16.- Tiempo de permanencia**

(...)

*Es de observancia obligatoria que en la Llaqta no se supere en ningún momento la capacidad de carga establecida.*

(...)

**"Artículo 17.- Ingreso a la Llaqta de Machupicchu**

7.1 Para ingresar a la Llaqta de Machupicchu, los visitantes deben contar con su boleto de ingreso y documento oficial de identidad. Se recomienda que estén acompañados de un guía de turismo para contribuir a la conservación del Patrimonio Cultural y al ordenamiento de la visita turística. El personal del PANM debe requerir el boleto y/o el documento de identidad al interior de la Llaqta de Machupicchu.

17.2 Los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que se acojan a programas de turismo social, podrán ingresar gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu en mérito al convenio suscrito anualmente entre la DDC Cusco y la DIRCETUR-Cusco, previa reserva en el Sistema de Boleto Electrónico de la DDC Cusco y de acuerdo con la capacidad de carga para cada día del año. Al ingresar deberán identificarse con su DNI y su boleto emitido por el operador logístico respectivo en el control de ingreso.

17.3 Las delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y/o secundario solo podrán ingresar un día distinto al primer domingo de cada mes previa reserva en la plataforma designada por el operador logístico. Para tal fin, deberán acreditarse con una relación de alumnos firmada por el Director de la Institución Educativa y visada por la UGEL sin exceder la capacidad de carga establecida".

(...)"

- Resolución Ministerial n.º 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, a través de la cual se aprobó la máxima capacidad de carga a la Llaqta de Machupicchu para el año 2024.

"(...)

**Artículo 1.- Aprobación de la capacidad de carga a la Llaqta de Machupicchu a partir del año 2024**

*Aprobar, a partir del 1 de enero de 2024, la capacidad de carga a la Llaqta de Machupicchu con un aforo de hasta 4,500 personas por día, y un incremento máximo de 5,600 personas por día, en temporada alta.*

(...)"

- Resolución Ministerial n.º 000207-2023-MC de 12 de mayo de 2024, a través de la cual se aprobó la máxima capacidad de carga a la Llaqta de Machu Picchu para el año 2024.

"(...)

**Artículo 2.- Máxima capacidad de carga para el año 2024**

*En línea con lo señalado en el artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 000528-2023-MC, se establece para el 2024, como máximo de capacidad de carga para las visitas a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu, un aforo de 5600 visitantes por día, durante el periodo del 1 de junio al 15 de octubre de 2024 y del 30 al 31 de diciembre de 2024".*



(...)”

- Ficha de regla de negocio por flujo de proceso, Versión 1 - Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu, aprobada el 28 de agosto de 2024.

“(...)”

| REGLA DE NEGOCIO                                                                                                                                                                                                                            | ANTECEDENTE                    | SUSTENTO                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. El ingreso de los guías de turismo es gratuito, no afectan al aforo y deben presentar su carné vigente.                                                                                                                                  | No corresponde                 | Ley del Guía de turismo (2006).                                                                                                   |
| 13. Para los visitantes provenientes de Camino Inka que fueron dados de baja o regresaron al punto inicial y no continuaron la ruta, se debe de permitir el ingreso a Llaqta según boleto previa presentación de documentación de sustento. | Se tomó del sistema anterior.  | No aplica                                                                                                                         |
| 14. Se permitirá el ingreso a los cusqueños, emitiéndoles su boleto (virtual y/o impreso) a costo cero los días domingos en cualquier horario y para todos los circuitos, previa presentación de su DNI físico.                             | Se tomó del sistema anterior.  | Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, RM N° 070-2017-MC |
| 15. Los visitantes de delegaciones deberán de presentar boleto para ingresar a algún circuito según disponibilidad y previo registro del usuario de DDC de Cusco                                                                            | Según requerimiento solicitado | No aplica                                                                                                                         |

(...)”

- Ficha de regla de negocio por flujo de proceso, Versión 2 - Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu, aprobada el 11 de noviembre de 2025.

“(...)”

| REGLA DE NEGOCIO                                                                                                                                                                                                           | ANTECEDENTE    | SUSTENTO                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------|
| 9. Para los visitantes provenientes de Camino Inka y con vinculación a la Ruta 3B, se permitirá el ingreso desde las 6 a.m. hasta las 3 p.m. con 30 o 45 minutos de tolerancia según temporada baja o alta respectivamente | No corresponde | RM N° 000306-2025-MC (incorporación del artículo 15-B) |



| REGLA DE NEGOCIO                                                                                                                                                                                                                                                    | ANTECEDENTE                   | SUSTENTO                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. El ingreso de los guías de turismo es gratuito, no están incluidos en el aforo vigente y deben presentar su carné vigente.                                                                                                                                      | No corresponde                | Ley del Guía de turismo (2006).                                                                                                   |
| 14. Solo se permitirá el ingreso a los cusqueños, presentando su DNI físico y su boleto (virtual y/o impreso) a costo cero los días domingos. Solo se permitirá la adquisición de un solo boleto y sujeto a disponibilidad de aforo; además el sistema lo alertará. | Se tomó del sistema anterior. | Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, RM N° 070-2017-MC |

(...)"

- Resolución Ministerial n.° 000404-2024-MC de 31 de octubre de 2024, a través de la cual se aprobó la máxima capacidad de carga a la Llaqta de Machupicchu para el año 2025.

"(...)"

**Artículo 1.- Máxima capacidad de carga para el año 2025**

En línea con lo señalado en el artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 000528-2023- MC, se establece para el 2025, como máximo de capacidad de carga para las visitas a la Llaqta o ciudad Inka de Machupicchu, un aforo de 5,600 visitantes por día, en las siguientes fechas: el 1 de enero de 2025, del 17 al 20 de abril de 2025, del 19 de junio al 2 de noviembre de 2025 y del 30 al 31 de diciembre de 2025."

(...)"

La situación descrita permitió que en el periodo 2024 y 2025 se supere la capacidad de carga establecida en la Llaqta de Machupicchu debido a que, conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC, los responsables de la administración y control del número de visitantes del PANM, no cautelaron que los visitantes que ingresaron a la Llaqta Machupicchu (personas nacidas y residentes en cusco, por convenio GERCETUR, delegaciones estudiantiles e ingresos de los visitantes provenientes de la Red Caminos Inka), se registraran previamente en la plataforma; por lo cual, no advirtieron que durante determinados días, el aforo fue superado por encima de límites máximos permitidos, generando con ello la afectación y deterioro progresivo en algunos sectores del Santuario Histórico de Machupicchu, Patrimonio de la Humanidad; así como, representa una amenaza para la conservación de dicho Santuario Histórico, e incluso la pérdida de la categoría de patrimonio de la humanidad otorgado por la UNESCO.

Esta situación ha sido originada por el accionar de los servidores de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu al no administrar ni controlar el número de visitantes para salvaguardar la integridad del patrimonio cultural del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu. Asimismo, al haber suscrito y aprobado el documento denominado "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso" en el cual se estableció que el ingreso de los guías de turismo no afecta el aforo; pese a que no se



advierte disposición legal expresa que exonere a los guías de turismo de ser contabilizados dentro del aforo o capacidad de carga de la Llaqta de Machupicchu.

### Comentarios de las personas comprendidas en el hecho observado

Las personas comprendidas en el hecho observado presentaron sus comentarios o aclaraciones, los cuales no fueron documentados, conforme se detalla en el Apéndice n.º 45 del Informe de Auditoría de Cumplimiento.

El señor César Ernesto Medina Alpaca no ha presentado sus comentarios ni aclaraciones respecto a la desviación de cumplimiento.

### Evaluación de los comentarios o aclaraciones de la persona comprendida en los hechos.

Efectuada la evaluación de los comentarios o aclaraciones y documentos presentados, se concluye que no se desvirtúan los hechos notificados en la Desviación de Cumplimiento. La referida notificación y evaluación, forman parte del Apéndice n.º 45 del presente Informe de Auditoría, considerando la participación de las personas comprendidas en los mismos, conforme se describe a continuación:

1. **Régulo Gilberto Franco Jordán**, identificado con DNI n.º [REDACTED] en su condición de jefe del Parque Arqueológico de Machupicchu, designado mediante Memorando n.º 000010-2024-DM/MC de 21 de febrero de 2024, **ejerció dicho cargo durante el periodo del 21 de febrero de 2024 al 19 de setiembre de 2024 (Apéndice n.º 44);** y a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.º 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de junio de 2026 (Apéndice n.º 45), presentando sus comentarios o aclaraciones dentro del plazo a través del documento S/N (Expediente n.º 0820260391156), recibido por la Comisión Auditora el 25 de junio de 2026 (Apéndice n.º 45) en siete (7) folios.

Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes para salvaguardar la integridad de la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo comprendido del 3 de agosto de 2024 al 19 de setiembre de 2024, lo que permitió que dos mil ciento sesenta y dos (2 162) ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco ingresen gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu sin reserva previa, sin contar con boleto virtual y/o impreso a costo cero y sin estar registrados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe para la adecuada contabilización del aforo, contraviniendo lo establecido en el numeral 17.1 del artículo 17 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado mediante Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC y modificatorias; y en la "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" de agosto de 2024.

Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes de delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y/o secundario para salvaguardar la integridad de la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo comprendido del 3 de agosto de 2024 al 19 de setiembre de 2024, lo que permitió que los mismos ingresen a la Llaqta de Machupicchu sin reserva previa, sin boleto de ingreso y sin registro en la plataforma, no siendo contabilizados en el aforo respectivo, contraviniendo lo establecido el numeral 17.3 del artículo 17 del Reglamento de Uso Sostenible y Visita Turística aprobado con la Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC y modificatorias.

Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka, a través del respectivo boleto de ingreso para salvaguardar la integridad de



la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo comprendido del 3 de agosto de 2024 al 19 de setiembre de 2024, lo cual permitió que visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu no sean considerados dentro del control y contabilización del aforo correspondiente, contraviniendo lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu.

Por haber suscrito, en su condición de jefe de la UDPANM, el documento denominado "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso"- Versión 1- "Control de ingreso a la Llaqta de Machupicchu" de 28 de agosto de 2024, en cuyo numeral 9 se estableció que el ingreso de los guías de turismo no afecta el aforo; pese a que de la revisión de la Ley n.° 28529, Ley del Guía de Turismo, su reglamento y modificatorias, así como de lo informado por la Unidad de Asesoría Jurídica de la DDC Cusco y la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Cultura, no se advierte disposición legal expresa que exonere a los guías de turismo de ser contabilizados dentro del aforo o capacidad de carga de la Llaqta de Machupicchu; aunado a ello, en el documento denominado "Implementación de las recomendaciones del Estudio de capacidad de carga y límite de cambio aceptable para el santuario histórico de Machupicchu -2015 y resultados obtenidos 2016-2019", aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 173-2020-MC de 6 de julio de 2020 se precisa que para el cálculo de la capacidad de carga se incluyen a los guías de turismo.

Con su accionar incumplió los artículos 16, 17 y 21 del "Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu", aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y modificatorias; en particular, incumplió el artículo 16, que establece que en la Llaqta de Machupicchu no se debe superar en ningún momento la capacidad de carga establecida; los numerales 17.1, 17.2 y 17.3 de su artículo 17, referidos a la exigencia de boleto de ingreso y documento oficial de identidad, a la reserva previa y emisión de boleto para los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco acogidos a programas de turismo social, así como a la reserva previa, acreditación y sujeción a la capacidad de carga para las delegaciones de estudiantes; y el artículo 21, que establece que el personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu tiene como función velar por el cumplimiento del citado Reglamento.

Asimismo, incumplió el artículo 20 del "Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu", aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 069-2017-MC de 21 de febrero de 2017, que establece que el boleto de cada ruta incluye una visita a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, al no considerar dentro del aforo a los visitantes que ingresaron a la Llaqta provenientes de la Red de Caminos Inka.

Respecto de los hechos ocurridos a partir del 28 de agosto de 2024, incumplió las reglas 9, 14 y 15 de la "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso" – Versión 1 – "Control de ingreso a la Llaqta de Machupicchu", suscrita el 28 de agosto de 2024 por el señor Régulo Gilberto Franco Jordán y el señor Antonio Teodoro Andrade Alarcón, y el 29 de agosto de 2024 por el director de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, referidas a la no consideración de los guías de turismo dentro del aforo, a la emisión de boleto a costo cero para los ciudadanos cusqueños y residentes, así como a la obligación de que las delegaciones de estudiantes cuenten con boleto de ingreso, previa disponibilidad y registro por parte del usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco.





También incumplió los artículos IV y V del Título Preliminar de la Ley n.° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, de 21 de julio de 2004, publicada el 22 de julio de 2004, así como los artículos 4 y 27 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 011-2006-ED de 1 de junio de 2006, referidos a la protección, conservación y defensa de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Asimismo, incumplió sus funciones establecidas en los literales a) e i) del artículo 16 de la Ley Marco del Empleo Público, Ley n.° 28175 de 19 de febrero de 2004, que establece: *"Todo empleado está sujeto a las siguientes obligaciones: a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público"; e, "i) Conocer las labores del cargo y capacitarse para un mejor desempeño"*.

Igualmente, infringió el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, de 12 de agosto de 2002, que establece: *"El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública (...)"*; y, en concordancia con el artículo 6 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 033-2005-PCM de 18 de abril de 2005, las infracciones a los principios y deberes en el ejercicio de la función pública configuran faltas para efecto de la responsabilidad administrativa disciplinaria.

En tal sentido, se ha determinado que la observación no ha sido desvirtuada por el señor **Régulo Gilberto Franco Jordán**, configurando presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada de inobservar e incumplir lo previsto en la normativa anteriormente señalada.

2. **César Ernesto Medina Alpaca**, identificado con DNI n.° [REDACTED] en su condición de jefe encargado del Parque Arqueológico de Machupicchu, designado mediante Memorando n.° 000339-2024-AFRHMC de 23 de setiembre de 2024, y ejerció dicho cargo durante los periodos comprendidos del 23 de setiembre de 2024 al 2 de enero de 2025; asimismo, en su condición de jefe encargado de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico de Machupicchu, del 9 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025 (**Apéndice n.° 44**); y a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000005-2026-CG/5765-02-001 de 16 de junio de 2026, que contiene la Cédula de comunicación n.° 001-2026-OCI-MC/AC.1 de 16 de junio de 2026 (**Apéndice n.° 45**), quien no ha presentado sus comentarios y/o aclaraciones.

Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes cusqueños y residentes en Cusco para salvaguardar la integridad del de la Llaqta de Machupicchu, durante los periodos comprendidos del 23 de setiembre de 2024 al 2 de enero de 2025 y del 9 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025; lo que permitió que los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco ingresen gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu sin previa reserva, sin contar con boleto virtual y/o impreso a costo cero, y sin ser registrados ni contabilizados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, no siendo contabilizados en el aforo respectivo; contraviniendo lo establecido en el numeral 17.1 del artículo 17 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias; y en la "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso", actualizada el 11 de noviembre de 2025 y suscrita por el citado servidor.



Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes que ingresaron a través de convenio suscrito con GERCETUR, para salvaguardar la integridad de la Llaqta de Machupicchu, durante los periodos comprendidos del 23 de setiembre de 2024 al 2 de enero de 2025 y del 9 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025; lo que permitió que trescientos noventa y nueve (399) visitantes beneficiarios del programa "Expreso Imperial", en el marco del Convenio n.° 0005-2024 suscrito entre la DDC Cusco y la GERCETUR, ingresen gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu sin reserva previa, sin boleto de ingreso y sin ser registrados ni contabilizados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, contraviniendo lo establecido en los numerales 17.1 y 17.2 del artículo 17 del Reglamento de Uso Sostenible y Visita Turística aprobado con la Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias.

Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes de delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y/o secundario para salvaguardar la integridad de la Llaqta de Machupicchu, durante los periodos comprendidos del 23 de setiembre de 2024 al 2 de enero de 2025 y del 9 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025; lo que permitió que ingresen a la Llaqta de Machupicchu, veintiocho mil quinientos cuarenta y dos (28 542) visitantes de las referidas delegaciones sin reserva previa, sin boleto de ingreso y sin registro en la plataforma, no siendo contabilizados en el aforo respectivo, contraviniendo lo establecido en el numeral 17.3 del artículo 17 del Reglamento de Uso Sostenible y Visita Turística aprobado con la Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC y modificatorias.

Por no haber administrado ni controlado el número de visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka, a través del respectivo boleto de ingreso, para salvaguardar la integridad de la Llaqta de Machupicchu, durante el periodo comprendido del 23 de setiembre de 2024 al 2 de enero de 2025 y del 9 de julio al 31 diciembre de 2025, lo cual permitió que visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu que accedieron a la Llaqta de Machupicchu no sean considerados dentro del control y contabilización del aforo correspondiente, contraviniendo lo establecido en el artículo 20 del Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu, y pese a que, mediante Informe n.° 000260-2024-CIA/MC de 30 de octubre de 2024, dirigido al citado servidor en su condición de jefe de la UDPANM, se informó que dichos visitantes debían ser contabilizados dentro del aforo máximo establecido.

Asimismo, dentro de sus periodos de gestión, se identificó la superación del aforo máximo establecido en las fechas 6, 13, 18, 20, 23, 24, 27 y 30 de octubre, y 6 de noviembre de 2024; así como el 27 de julio, 3 de agosto, 25, 26 y 28 de setiembre, y 12 y 19 de octubre de 2025; dicha situación afectó el control y la administración del ingreso de visitantes, debido a que el aforo reportado no reflejó la integridad de personas que accedieron a la Llaqta de Machupicchu, así como generó afectación y deterioro progresivo del Santuario Histórico de Machupicchu, Patrimonio Cultural y Natural de la Humanidad.

Con su accionar incumplió los artículos 16, 17 y 21 del "Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu", aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y modificatorias; en particular, incumplió el artículo 16, que establece que en la Llaqta de Machupicchu no se debe superar en ningún momento la capacidad de carga establecida; los numerales 17.1, 17.2 y 17.3 de su artículo 17, referidos a la exigencia de boleto de ingreso y documento oficial de identidad, a la reserva previa y emisión de boleto para los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco acogidos a programas de turismo social, así como a la reserva previa, acreditación y sujeción a la capacidad de carga para las delegaciones de estudiantes; y el



artículo 21, que establece que el personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu tiene como función velar por el cumplimiento del citado Reglamento.

Asimismo, incumplió el artículo 20 del “Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu”, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 069-2017-MC de 21 de febrero de 2017, que establece que el boleto de cada ruta incluye una visita a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, al no considerar dentro del aforo a los visitantes que ingresaron a la Llaqta provenientes de la Red de Caminos Inka.

También incumplió los artículos IV y V del Título Preliminar de la Ley n.° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, así como los artículos 4 y 27 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 011-2006-ED, referidos a la protección, conservación y defensa de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Respecto de los hechos ocurridos durante su segundo periodo de gestión, comprendido del 10 de julio al 31 de diciembre de 2025, incumplió la función prevista en el literal k) del artículo 65 del Manual de Operaciones de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 000453-2024-MC de 29 de diciembre de 2024, que establece como función: *“Establecer, administrar y controlar el número de visitantes para salvaguardar la integridad del patrimonio cultural del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu”*.

También incumplió sus funciones establecidas en los literales a) e i) del artículo 16 de la Ley Marco del Empleo Público, Ley n.° 28175 de 19 de febrero de 2004, que establece: *“Todo empleado está sujeto a las siguientes obligaciones: a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público”; e, “i) Conocer las labores del cargo y capacitarse para un mejor desempeño”*.

Igualmente, infringió el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, de 12 de agosto de 2002 y su modificatoria, que establece: *“El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública (...)”*; y, en concordancia con el artículo 6 del Reglamento de la mencionada Ley, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 033-2005-PCM, las infracciones a los principios y deberes en el ejercicio de la función pública configuran faltas para efecto de la responsabilidad administrativa disciplinaria.

Considerando que el señor **César Ernesto Medina Alpaca** no ha presentado comentarios ni aclaraciones respecto a los hechos comunicados, éstos no han sido desvirtuados, configurando presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada de inobservar e incumplir lo previsto en la normativa anteriormente señalada.

3. **Antonio Teodoro Andrade Alarcon**, identificado con DNI n.° [REDACTED] en su condición de personal de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, a quien mediante Memorando n.° 000132-2024-PANM/MC de 22 de octubre de 2024<sup>105</sup> (Apéndice n.° 44), se le asignaron funciones de supervisión y control de ingreso a la Llaqta o ciudad inca de Machupicchu y a quien se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000003-2026-CG/5765-02-001 de 16 de

<sup>105</sup> Contrato Administrativo de Servicios n.° 0023-2013-DRC-Cusco- Unidad Ejecutora n.° 002-MC- Cusco de 21 de mayo de 2013.



junio de 2026, que contiene la Cédula de comunicación n.º 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 16 de junio de 2026 (Apéndice n.º 45), presentando sus comentarios o aclaraciones dentro del plazo a través del Informe n.º 003-2026-ATAA-OAVST-OCI-MC, recepcionado por la Comisión Auditora el 25 de junio de 2026<sup>106</sup> (Apéndice n.º 45) en dieciséis (16) folios.

Por no haber efectuado, en su condición de encargado de la supervisión y control de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, las acciones de control operativo orientadas a verificar que los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que ingresaron gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu cuenten con boleto virtual y/o impreso a costo cero y sean registrados y contabilizados en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, contraviniendo lo establecido en el numeral 17.1 del artículo 17 del Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, aprobado mediante Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC y modificatorias; y en la "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" – Versión 1, suscrita el 28 de agosto de 2024, en la cual participó el citado servidor.

Por no haber efectuado, en su condición de encargado de la supervisión y control de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, las acciones de control operativo orientadas a verificar que los visitantes beneficiarios del programa "Expreso Imperial", en el marco del Convenio n.º 0005-2024 suscrito entre la DDC Cusco y la GERCETUR, ingresen gratuitamente a la Llaqta de Machupicchu sin reserva previa, sin boleto de ingreso y sin ser registrados ni contabilizados en la plataforma, contraviniendo lo establecido en los numerales 17.1 y 17.2 del artículo 17 del Reglamento de Uso Sostenible y Visita Turística aprobado con la Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC y modificatorias.

Por no haber efectuado, en su condición de encargado de la supervisión y control de ingreso a la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, las acciones de control operativo orientadas a verificar que las delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y/o secundario cuenten con reserva previa, boleto de ingreso y registro en la plataforma TuBoleto.cultura.pe, no siendo contabilizados en el aforo respectivo, contraviniendo lo establecido en el numeral 17.3 del artículo 17 del Reglamento de Uso Sostenible y Visita Turística aprobado con la Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC y modificatorias, y el numeral 15 de la "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso" – Versión 1, suscrita el 28 de agosto de 2024, en la cual participó el citado servidor.

Por haber suscrito, en su condición de personal de la UDPANM, el documento denominado "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso" – Versión 1 – "Control de ingreso a la Llaqta de Machupicchu", de 28 de agosto de 2024, en cuyo numeral 9 se estableció que *"el ingreso de los guías de turismo es gratuito, no afectan al aforo y deben presentar su carné vigente"*; pese a que de la revisión de la Ley n.º 28529, Ley del Guía de Turismo, su reglamento y modificatorias, así como de lo informado por la Unidad de Asesoría Jurídica de la DDC Cusco y la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Cultura, no se advierte disposición legal expresa que exonere a los guías de turismo de ser contabilizados dentro del aforo o capacidad de carga de la Llaqta de Machupicchu, aunado a ello, en el documento denominado "Implementación de las recomendaciones del Estudio de capacidad de carga y límite de cambio aceptable para el Santuario Histórico de Machupicchu -2015 y resultados obtenidos 2016-2019", aprobado mediante Resolución Ministerial n.º 173-2020-MC de 6 de julio de 2020 se precisa que para el cálculo de la capacidad de carga se incluyen a los guías de turismo.

<sup>106</sup> Remitido mediante correo electrónico a las 23:47 horas.



Con su accionar incumplió los artículos 16, 17 y 21 del “Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu”, aprobado mediante Resolución Ministerial n.° 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 y modificatorias; en particular, incumplió el artículo 16, que establece que en la Llaqta de Machupicchu no se debe superar en ningún momento la capacidad de carga establecida; los numerales 17.1, 17.2 y 17.3 de su artículo 17, referidos a la exigencia de boleto de ingreso y documento oficial de identidad, a la reserva previa y emisión de boleto para los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco acogidos a programas de turismo social, así como a la reserva previa, acreditación y sujeción a la capacidad de carga para las delegaciones de estudiantes; y el artículo 21, que establece que el personal del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu tiene como función velar por el cumplimiento del citado Reglamento.



Respecto de los hechos ocurridos a partir del 28 de agosto de 2024, incumplió las reglas 9, 14 y 15 de la “Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso” – Versión 1 – “Control de ingreso a la Llaqta de Machupicchu”, suscrita el 28 de agosto de 2024 por el señor Régulo Gilberto Franco Jordán y su persona, y el 29 de agosto de 2024 por el director de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, referidas a la no consideración de los guías de turismo dentro del aforo, a la emisión de boleto a costo cero para los ciudadanos cusqueños y residentes, así como a la obligación de que las delegaciones de estudiantes cuenten con boleto de ingreso, previa disponibilidad y registro por parte del usuario de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco.

También incumplió los artículos IV y V del Título Preliminar de la Ley n.° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, de 21 de julio de 2004, publicada el 22 de julio de 2004, así como los artículos 4 y 27 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 011-2006-ED de 1 de junio de 2006, referidos a la protección, conservación y defensa de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Asimismo, incumplió sus funciones establecidas en los literales a) e i) del artículo 16 de la Ley Marco del Empleo Público, Ley n.° 28175 de 19 de febrero de 2004, que establece: “*Todo empleado está sujeto a las siguientes obligaciones: a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público; e, “i) Conocer las labores del cargo y capacitarse para un mejor desempeño”.*

Igualmente, infringió el numeral 6 del artículo 7 de la Ley n.° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, de 12 de agosto de 2002, que establece: “*El servidor público tiene los siguientes deberes: (...) 6. Responsabilidad. Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública (...)*”; y, en concordancia con el artículo 6 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo n.° 033-2005-PCM de 18 de abril de 2005, las infracciones a los principios y deberes en el ejercicio de la función pública configuran faltas para efecto de la responsabilidad administrativa disciplinaria.

En tal sentido, se ha determinado que la observación no ha sido desvirtuada por el señor **Antonio Teodoro Andrade Alarcon**, configurando presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, derivada de inobservar e incumplir lo previsto en la normativa anteriormente señalada.



#### IV. ARGUMENTO JURÍDICO

El argumento jurídico por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la Irregularidad “DURANTE EL PERIODO 2024 Y 2025 SE HA SUPERADO LA CAPACIDAD DE CARGA ESTABLECIDA, POR EL MINISTERIO DE CULTURA, EN LA LLAQTA DE MACHUPICCHU, AL NO HABERSE CONTABILIZADO EL INGRESO DE TODOS LOS USUARIOS, AFECTANDO EL CONTROL Y LA ADMINISTRACIÓN DEL INGRESO DE LOS VISITANTES, ASÍ COMO GENERANDO AFECTACIÓN Y DETERIORO PROGRESIVO DEL SANTUARIO HISTÓRICO DE MACHUPICCHU, PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD”, está desarrollado en el Apéndice n.º 2 del Informe de Auditoría.

#### V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los apéndices del presente Informe de Auditoría, las personas comprendidas en el hecho observado están identificadas en el Apéndice n.º 1.

#### VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicada al Ministerio de Cultura, se formulan las conclusiones siguientes:

1. De la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía Cusco, se evidenció que, durante los años 2024<sup>107</sup> y 2025, se superó la capacidad de carga en la Llaqta de Machupicchu establecidas y aprobadas a través de Resoluciones Ministeriales n.ºs 000528-2023-MC<sup>108</sup> y 000404-2024-MC, debido a que se permitió el ingreso de visitantes sin previo registro en la plataforma TuBoleto.cultura.pe utilizando registros manuales, para aquellos casos exonerados del pago e ingresos por convenios suscritos, así como la exclusión de los visitantes provenientes de la Red Caminos Inka que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu; por lo que, el aforo que reporta dicha plataforma no representa la integridad de la totalidad de ingresantes a la Llaqta de Machupicchu.

Asimismo, se ha excluido del aforo a los guías de turismo, basándose en un documento interno el cual no cuenta con respaldo técnico o legal.

Hechos que transgredieron lo regulado en los artículos IV y V de la Ley n.º 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, así como los artículos 4º y 27º del Decreto Supremo n.º 011-2006-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, referidos a la Protección de los bienes culturales y el alcance de la protección de bienes culturales inmuebles; artículos 14º, 16º y 17º de la Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC de 21 de febrero de 2017 que aprueba el Reglamento de uso sostenible y visita turística para la conservación de la Llaqta o Ciudad Inka de Machupicchu, modificado mediante Resolución Ministerial n.º 000528-2023-MC de 30 de diciembre de 2023, referido al incremento de la Capacidad de Admisión de la Llaqta de Machupicchu así como, mediante Resolución Ministerial n.º 000207-2024-MC de 12 de mayo de 2024, se aprobó un aforo de 5

<sup>107</sup> Desde el 3 de agosto de 2024, fecha que entró en funcionamiento la plataforma TuBoleto.cultura.pe

<sup>108</sup> Y modificatorias.



600 visitantes por día, durante el periodo del 1 de junio al 15 de octubre de 2024 y del 30 al 31 de diciembre de 2024 y con Resolución Ministerial n.° 000404-2024-MC de 31 de octubre de 2024, en el cual el Ministerio de Cultura estableció el aforo dinámico de los circuitos de visita turística para temporada baja o regular y temporada alta (1 de enero; del 17 al 20 de abril; del 19 de junio al 2 de noviembre y del 30 al 31 de diciembre de 2025); además, el artículo 20° de la Resolución Ministerial n.° 069-2017-MC de 21 de febrero de 2017, que aprobó el Reglamento de Uso Turístico Sostenible de la Red de Caminos Inka del Santuario Histórico de Machupicchu" y los documentos denominados "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" firmada el 28 y 29 de agosto de 2024 y la Ficha de regla de negocio por flujo de proceso, Versión 2 - Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu, firmada el 11 de noviembre de 2025.

La situación descrita permitió que en el periodo 2024 y 2025 se supere la capacidad de carga establecida en la Llaqta de Machupicchu, debido a que, los responsables de la administración y control del número de visitantes del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu (PANM), no cautelaron que las personas que ingresaron a la Llaqta de Machupicchu, se registraran previamente en la plataforma; afectando el control y la administración del ingreso de los visitantes así como generando afectación y deterioro progresivo en algunos sectores del Santuario Histórico de Machupicchu, Patrimonio Mundial y Natural de la Humanidad.

El hecho expuesto se ha originado por el accionar de los servidores de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu al no administrar ni controlar el número de visitantes para salvaguardar la integridad del patrimonio cultural del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu. Asimismo, al haber suscrito y aprobado el documento denominado "Ficha de Regla de Negocio por Flujo de Proceso" en el cual se estableció que el ingreso de los guías de turismo no afecta el aforo; pese a que no se advierte disposición legal expresa que exonere a los guías de turismo de ser contabilizados dentro del aforo o capacidad de carga de la Llaqta de Machupicchu.

(Observación n.° 1).

2. La evaluación realizada evidencia que la plataforma "uboleto.cultura.pe" presenta una combinación de controles de seguridad parciales y reglas de negocio permisivas que, en conjunto, permiten la ejecución de transacciones intensivas, patrones de uso atípico y escenarios de concentración operativa temporal de reservas, asimismo, la existencia de multisesión sin restricciones, la ausencia de control efectivo de concurrencia y la lógica de liberación temporal de inventario generan debilidades en la trazabilidad, control y supervisión del comportamiento de los usuarios dentro de la plataforma.

La situación expuesta viene permitiendo transacciones intensivas, patrones de uso atípico, escenarios de concentración operativa temporal de reservas, existencia de multisesión sin restricciones, con lo cual se pueden concentrar grandes cantidades de reservas temporales, generando la saturación de la oferta disponible, en detrimento de otros visitantes y agencias de turismo que en determinados espacios de tiempo ven frustrada su reserva y adquisición de boletos a través de la plataforma.

Los hechos descritos se han generado debido a que no se evidencia acciones orientadas a cautelar la seguridad e integridad de la plataforma, por parte de las unidades orgánicas a cargo de la administración de la infraestructura tecnológica y manejo de la Plataforma "Tuboletto.cultura.pe".

(Deficiencia de Control Interno n.° 2.1)



3. De la revisión efectuada a la gestión de continuidad operativa de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe", se evidenció una debilidad en la gestión de continuidad operativa del servicio, debido a que la activación del entorno de contingencia depende de operaciones manuales y la guía operativa de recuperación no se encuentra formalizada, lo que podría afectar la disponibilidad oportuna del servicio ante contingencias.

La deficiencia en la gestión de continuidad operativa y recuperación ante eventualidades se origina por la dependencia de procedimientos manuales para la activación del entorno de contingencia, así como en la ausencia de formalización integral del plan de recuperación (DSR), lo que evidencia la falta de estandarización y automatización de los procesos de conmutación y restablecimiento del servicio.

(Deficiencia de Control Interno n.º 2.2)

4. De la revisión de la plataforma Tuboleta.cultura.pe, así como del marco normativo y procedimental vinculado a la gestión de penalidades por cierre extemporáneo de reservas en la Red de Caminos Inka, se han identificado deficiencias significativas que afectan la adecuada determinación, control, seguimiento y cobranza de dichas obligaciones exigibles.

La situación antes expuesta genera riesgo de imposibilidad de cobro, falta de trazabilidad y afectación a la integridad de los ingresos de la entidad, lo que se habría originado, debido a la ausencia de un procedimiento específico aprobado que regule la gestión de penalidades y debilidades en el diseño e implementación de controles automatizados de la Plataforma dentro del sistema de reservas, afectan la adecuada recaudación de ingresos.

(Deficiencia de Control Interno n.º 2.3)

5. De las verificaciones efectuadas a la funcionalidad de la plataforma Tuboleta.cultura.pe en el punto de venta de Casa Garcilaso, se advirtió, incumplimiento al procedimiento para la aprobación de los extornos respecto a la venta de boleto a la Llaqta de Machupicchu.

La situación expuesta, genera el riesgo de afectación a la integridad de la recaudación, así como a la confiabilidad de la información financiera y presupuestal, lo que se ha originado debido que los servidores de la DDC Cusco no viene cautelando el cumplimiento de lo estipulado en la normativa vigente respecto al procedimiento de extornos; asimismo, en la citada directiva no se detalla las causales para efectuar un extorno.

(Deficiencia de Control Interno n.º 2.4)

6. Como resultado de la revisión de la información proporcionada, se ha identificado que las acciones vinculadas a la atención de mantenimientos de la plataforma no se vienen ejecutando en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el citado procedimiento, evidenciándose debilidades en los controles establecidos.

Las deficiencias identificadas en la gestión de los mantenimientos de la plataforma limitan la trazabilidad, supervisión y control de las atenciones efectuadas, afectando el adecuado registro, seguimiento, coordinación y conformidad de los mismos.

La situación descrita se origina por la inexistencia de un registro formal y único de requerimientos, la ausencia de validación de los resultados por parte de las áreas usuarias y la falta de establecimiento de plazos para la atención de solicitudes, afectando la oportunidad, calidad y continuidad del servicio, pudiendo derivar en la persistencia de errores, reprocesos, afectación a la operatividad de la plataforma y riesgos en la correcta prestación del servicio de venta de boletos.

(Deficiencia de Control Interno n.º 2.5)



7. De la evaluación efectuada sobre la consistencia del número de documento de identidad en la base de datos de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe", se ha determinado la existencia de registros con inconsistencias en el campo DNI, identificándose un total de 100 registros asociados a boletos pagados con ingreso efectivo, de los cuales 86 presentan longitud distinta a ocho dígitos y 14 contienen caracteres no numéricos, pese a estar clasificados como tipo DNI en la base de datos; en ese sentido, dicha situación evidencia debilidades en los controles de validación y consistencia de datos en el proceso de registro de información de los visitantes, lo que afecta la integridad, confiabilidad y calidad de la información utilizada en los procesos de reserva, pago y control de acceso en la plataforma.

Esta situación se ha originado por inexistencia de lineamientos para la implementación de controles de validación de datos de la plataforma Tuboleta.cultura.pe. de manera consistente en todas las capas de la aplicación (frontend, backend y base de datos).

**(Deficiencia de Control Interno n.º 2.6)**

8. De la revisión de la información proporcionada por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como de las verificaciones técnicas efectuadas por la Comisión Auditora se advirtió limitaciones en la gestión de identidades, control de accesos y trazabilidad en la base de datos de producción generando riesgos sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de las operaciones en la plataforma "Tuboleta.cultura.pe".

Los hechos expuestos se han originado debido a que las áreas competentes a cargo de la administración de la infraestructura tecnológica de la Plataforma "Tuboleta.cultura.pe" vienen cautelando parcialmente los mecanismos de control de accesos y trazabilidad de operaciones (logs) sin incidir en la identificación de configuraciones y procesos críticos.

**(Deficiencia de Control Interno n.º 2.7)**

9. La plataforma "Tuboleta.cultura.pe" presenta debilidades relevantes en el endurecimiento de su capa web (hardening), evidenciadas a través de los análisis técnicos de vulnerabilidades, lo que refleja una configuración incompleta de controles de seguridad tanto en el lado del cliente como del servidor.

Esta situación expuesta demuestra el nivel de exposición de la plataforma Tuboleta.cultura.pe a amenazas, generando riesgo a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada en dicha plataforma.

El hecho descrito se ha originado por la carencia de un proceso integral de gestión de vulnerabilidades y el endurecimiento (hardening) continuo de la aplicación web durante todo su ciclo de vida

**(Deficiencia de Control Interno n.º 2.8)**

10. De la evaluación realizada en el marco de la verificación funcional y del análisis de la información proporcionada por la OGETIC, se evidenció que las altas y bajas son ejecutadas mediante scripts a nivel de base de datos, sin la existencia de un procedimiento formal, documentado y estandarizado que regule integralmente el ciclo de vida de los accesos.

Asimismo, si bien se han identificado roles y responsabilidades entre áreas usuarias y unidades de soporte, esta delimitación funcional no se encuentra acompañada de una





formalización procedimental que garantice la gestión uniforme, trazable y verificable de los accesos.

El hecho descrito genera riesgo de mantener cuentas activas sin autorización, otorgar indebidamente accesos indebidos y comprometer la seguridad de la información.

La situación expuesta se origina toda vez que la entidad no viene aplicando su procedimiento formal, para la creación y baja de usuarios de la plataforma.

(Deficiencia de Control Interno n.° 2.9)



11. De la visita efectuada al Centro Cultural Machupicchu Pueblo, se ha verificado que, el personal de recaudación asume funciones no asignadas formalmente relacionadas con la atención de incidencias de hardware, conectividad de red y fallas eléctricas, ante la ausencia de soporte técnico inmediato y la inexistencia de un canal de atención directo con la SUTIEC, situación que compromete la continuidad operativa de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe" y del servicio de recaudación, incrementando el riesgo de afectación a la disponibilidad del sistema, la seguridad de la información y la prestación oportuna del servicio al público.

La situación advertida se origina por la insuficiente planificación, supervisión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y eléctrica en el Centro Cultural Machupicchu Pueblo, así como por la falta de implementación de mecanismos de control aplicados para la protección del cableado, equipamiento informático, seguridad digital y continuidad del servicio.

(Deficiencia de Control Interno n.° 2.10)



12. La Comisión Auditora como parte de la visita efectuada al punto de venta de Casa Garcilaso, advirtió deficientes condiciones de infraestructura y equipamiento; asimismo, que no se cuenta con medidas de seguridad necesarias para la custodia y depósito de los recursos recaudados por la venta de boletos.

La situación antes descrita genera el riesgo que la Entidad se encuentre expuesta a pérdidas o sustracción de los recursos captados en la Casa Garcilaso que corresponden a los boletos vendidos a través de la plataforma Tuboleta.cultura.pe.

La situación advertida ha sido originada por la falta de diligencia de la administración de la DDC Cusco en la implementación de mobiliario adecuado, así como procedimientos y/o mecanismos de recaudación y seguridad para lograr una adecuada y eficiente captación, custodia y depósito de los ingresos.

(Deficiencia de Control Interno n.° 2.11)



13. De la revisión efectuada a la documentación alcanzada por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, así como de la información remitida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, se advierte que visitantes que no son nacidos ni residentes cusqueños han ingresado gratuitamente los domingos a la Llaqta de Machupicchu.  
(Aspecto Relevante n.° 1.6.1)

14. De la evaluación a la documentación proporcionada por la Dirección Desconcentrada de Cultura Amazonas (DDC Amazonas), se ha identificado que la gestión del acceso de visitantes al CAMK se ha desarrollado mediante decisiones progresivas adoptadas en distintos momentos, sin que, a la fecha, se cuente con un documento técnico aprobado que determine la capacidad de carga o el aforo máximo permisible del sitio.  
(Aspecto Relevante n.° 1.6.2)





15. Se ha identificado que la Plataforma del Estado para la Gestión de Visitas a Centros Culturales, "TuBoleto.cultura.pe", no cuenta con registro de propiedad intelectual ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOP). Lo cual evidencia limitaciones en la aplicación de prácticas de gobierno digital y en los mecanismos de control interno orientados a la protección de activos de información.

Esta condición genera un riesgo asociado a la insuficiente formalización de la propiedad intelectual del sistema, con potencial impacto en la gestión legal, patrimonial y operativa de una herramienta crítica para la administración cultural y recaudatoria del Estado.

(Aspecto Relevante n.º 1.6.3)

## VII. RECOMENDACIONES

Como resultado de la auditoría de cumplimiento practicada al Ministerio de Cultura, en uso de las funciones conferidas en el literal b) del artículo 15º de la Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formulan las recomendaciones siguientes:

### A LA SEÑORA MINISTRA DE CULTURA:

1. Realizar las acciones tendentes a fin de que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, de los servidores públicos de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, comprendidos en el hecho observado del presente Informe de Auditoría, de acuerdo con las normas que regulan la materia.  
(Conclusión n.º 1).

2. Disponer que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco solicite a la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones la implementación en la plataforma TuBoleto.cultura.pe (o la que haga sus veces) de un módulo para el registro de ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que ingresan en el marco del convenio con la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Cusco, las delegaciones de estudiantes peruanos de nivel primario y secundario que ingresan mediante autorización de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco o cualquier otro supuesto de ingreso a la Llaqta de Machupicchu sin excepción, con la finalidad de cautelar que no se supere la capacidad de carga establecida.

Asimismo, se disponga a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, que a través de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, considere dentro de la contabilización del aforo a los visitantes provenientes de la Red Caminos Inka que ingresan a la Llaqta de Machupicchu, con la finalidad de cautelar que no se supere la capacidad de carga establecida.

(Conclusión n.º 1).

3. Disponer que el Ministerio evalúe en el siguiente estudio de capacidad de carga para el Santuario Histórico de Machupicchu el tratamiento de los guías de turismo como parte del cálculo de la capacidad de carga correspondiente, con la finalidad de cautelar que no se supere la cantidad máxima establecida.

(Conclusión n.º 1).



4. Disponer a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco, que a través de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu, efectúe los actos de gestión correspondientes para garantizar y promover el registro en la plataforma Tuboleta.cultura.pe (o la que haga sus veces) de los ciudadanos cusqueños y residentes en Cusco que ingresan los domingos, fortaleciendo para tal efecto la capacidad operativa y logística que corresponda, con la finalidad de cautelar que no se supere la capacidad de carga establecida.  
(Conclusión n.º 1).

#### A LA SECRETARÍA GENERAL:

5. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones fortalezca los controles de seguridad lógica y funcional de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe", implementando restricciones de concurrencia y control de sesiones activas por usuario, así como mecanismos de detección y limitación de multisesión en distintos navegadores.

Asimismo, la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, responsable de los procesos de reserva, pago y control de acceso a la Llaqta Machupicchu, debe evaluar y adecuar las reglas de negocio de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe" que actualmente permiten reservas ilimitadas, cargas masivas y liberación temporal de inventario, incorporando controles antifraude, límites operativos por usuario y mecanismos de monitoreo de comportamiento transaccional atípico.

(Conclusión n.º 2).

6. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones formalice la guía operativa del Disaster Site Recovery (DSR) como documento institucional vigente y de cumplimiento obligatorio, estableciendo de manera clara los roles responsables, flujos de activación y criterios de decisión para la recuperación del servicio; asimismo, implementar mecanismos técnicos de alta disponibilidad que permitan automatizar el proceso de conmutación (switch-over), reduciendo la intervención manual y optimizando los tiempos de recuperación ante contingencias.

De igual forma, definir formalmente los parámetros de continuidad operativa mediante la determinación del RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective) en función de la criticidad de los servicios de recaudación y control de accesos; adicionalmente, ejecutar pruebas periódicas de Disaster Site Recovery (DSR) mediante simulacros controlados con periodicidad definida, asegurando la generación de actas, evidencias y métricas de cumplimiento; finalmente, evaluar y formalizar la gobernanza del cambio de infraestructura con la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), mediante la suscripción de acuerdos de nivel de servicio o convenios operativos (SLA) que garanticen tiempos de respuesta definidos y oportunos.

(Conclusión n.º 3).

7. Disponer que la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco elabore directivas, lineamientos o procedimientos internos que regulen de manera expresa y secuencial las etapas de determinación del incumplimiento, validación, liquidación de la penalidad por cierre extemporáneo en la Red Caminos Inka, notificación al administrado, registro de la deuda, seguimiento de las cuentas por cobrar y ejecución de acciones de cobranza.



Asimismo, disponer que la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu conjuntamente con la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones evalúen implementar mecanismos de control automatizados, tales como bloqueos o restricciones operativas, que condicionen la generación de nuevas reservas al cumplimiento previo de obligaciones pendientes por penalidad por cierre extemporáneo en la Red Caminos Inka.

(Conclusión n.º 4).

8. Disponer que la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco establezca lineamientos normativos internos que definan con precisión los plazos, responsables y procedimientos para la aprobación de extornos generados a través de las operaciones realizadas en la plataforma "Tuboleta.cultura.pe".

(Conclusión n.º 5).

9. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, efectúe la difusión y aplicación obligatoria del procedimiento denominado "Mantenimiento de Sistemas de Información" MP-OGETIC-ODT-02; así como que establezca plazos para la atención de las solicitudes de mantenimiento de la plataforma "Tuboleta.cultura.pe".

(Conclusión n.º 6).

10. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones implemente y fortalezca controles de validación de datos en todas las capas del sistema (interfaz, servicios y base de datos), asegurando la verificación automática del formato del número de documento de identidad conforme a los estándares establecidos para el DNI.

Asimismo, implementar mecanismos de integración con fuentes oficiales de validación de identidad que permitan corroborar la autenticidad de los datos ingresados en tiempo real, complementado con reglas de integridad y restricciones a nivel de base de datos que impidan el registro de valores inconsistentes; adicionalmente, efectuar procesos de depuración y corrección de los registros afectados, así como establecer procedimientos de monitoreo continuo de calidad de datos que permitan detectar oportunamente anomalías, garantizando la consistencia, confiabilidad y trazabilidad de la información utilizada en los procesos operativos de la plataforma.

(Conclusión n.º 7).

11. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, implemente un procedimiento de revisión y depuración periódica de cuentas, perfiles y privilegios de acceso de la plataforma y su base de datos.

Asimismo, evalúe la pertinencia de la activación de los registros de auditoría (logs) en la base de datos, priorizando el monitoreo de tablas con datos sensibles, garantizando así la trazabilidad operativa y la reconstrucción histórica de eventos.

(Conclusión n.º 8).

12. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, implemente un proceso integral de gestión de vulnerabilidades en la plataforma "Tuboleta.cultura.pe", que incluya la identificación, clasificación, remediación y validación de hallazgos de seguridad, así como su seguimiento continuo.





Asimismo, deberá adoptar mecanismos para fortalecer el hardening de la plataforma tuboeto.cultura.pe” mediante la configuración de cabeceras de seguridad, eliminar configuraciones inseguras, estandarizar las pruebas de seguridad (pentesting, análisis estático y dinámico), asegurar el cierre efectivo de vulnerabilidades antes de su puesta en producción, incorporar prácticas DevSecOps en el ciclo de desarrollo, reducir la exposición de servicios innecesarios y establecer un monitoreo continuo de seguridad para la detección de incidentes.  
**(Conclusión n.º 9).**

13. Disponer que la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en coordinación con las unidades orgánicas competentes, implemente un procedimiento para la gestión del ciclo de vida de usuarios de la plataforma “Tuboeto.cultura.pe”, que contemple de manera estandarizada los procesos de creación, autorización, modificación, vigencia, suspensión, baja y regularización de accesos; asimismo, establecer que dicho procedimiento incluya controles de trazabilidad y evidencias documentales que respalden cada evento de administración de identidades, garantizando su alineamiento con los procedimientos institucionales de gestión de accesos vigentes; y que fortalezcan la seguridad, integridad y gobernanza de la plataforma.  
**(Conclusión n.º 10).**

14. Disponer que la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, a través de la Sub Unidad de Tecnologías de la Información, Estadística y Comunicaciones, implemente un plan integral de aseguramiento de la continuidad operativa del Centro Cultural Machupicchu Pueblo, que contemple la evaluación, corrección y supervisión permanente de la infraestructura tecnológica, eléctrica y de soporte técnico vinculada a la plataforma “Tuboeto.cultura.pe”, garantizando la disponibilidad del servicio, la seguridad de la información y la adecuada gestión de los recursos tecnológicos.  
**(Conclusión n.º 11).**

15. Disponer que la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco implemente las condiciones de infraestructura y equipamiento en los puntos de venta de boletos para ingreso a la Llaqta de Machupicchu, y las medidas de seguridad necesarias para la custodia y depósito de los recursos recaudados por la venta de boletos en los puntos de venta.  
**(Conclusión n.º 12).**

16. Disponer que la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco a través de la Unidad Desconcentrada del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu implemente un mecanismo formal o normativa interna que contemple el procedimiento para la verificación de los visitantes (nacidos o residentes cusqueños) que ingresan a la Llaqta de Machupicchu.  
**(Conclusión n.º 13).**

17. Disponer las acciones necesarias a fin de contar con un estudio técnico de capacidad de carga aprobado del Complejo Arqueológico Monumental Kuélap.  
**(Conclusión n.º 14).**

18. Disponer que se efectúe las acciones correspondientes a fin de inscribir la plataforma TuBoeto.cultura.pe ante Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.  
**(Conclusión n.º 15).**



## VIII. APÉNDICES

- Apéndice n.º 1: Relación de personas comprendidas en la observación.
- Apéndice n.º 2: Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría.
- Apéndice n.º 3: Impresión con firma digital del Oficio n.º 034-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.
- Apéndice n.º 4: Impresión con firma digital de la Hoja de Elevación n.º 000031-2026-UDPANM/MC de 19 de marzo de 2026 e Informe n.º 00022-2026-UDPANM-ECP/MC de 19 de marzo de 2026.
- Apéndice n.º 5: Impresión con firma digital del Oficio n.º 035-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de marzo de 2026.
- Apéndice n.º 6: Impresión con firma digital del Memorando n.º 000087-2026-DSPM-DGPC-VMPCIC/MC, adjuntando el Informe n.º 000028-2026-DSPM-DGPC-VMPCIC-CMR/MC ambos del 20 de marzo de 2026.
- Apéndice n.º 7: Copia simple de la "Ficha de Regla de negocio por Flujo de Proceso" – Control de ingreso a la Llaqta Machupicchu.
- Apéndice n.º 8: Impresión con firma digital de la Regla de negocio actualizada el 11 de noviembre de 2025.
- Apéndice n.º 9: Impresión con firma digital de la Carta n.º 000001-2026-UDPANM/MC de 10 de abril de 2026.
- Apéndice n.º 10: Impresión con firma digital del Oficio n.º 0104-2026-OCI-MC/AC.1 de 26 de mayo de 2026.
- Apéndice n.º 11: Impresión con firma digital del Informe n.º 001383-2026-UAJ/MC de 27 de mayo de 2026.
- Apéndice n.º 12: Impresión con firma digital del Oficio n.º 0103-2026-OCI-MC/AC.1 de 26 de mayo de 2026 e Informe n.º 000675-2026-OGAJ-SG/MC de 28 de mayo de 2026.
- Apéndice n.º 13: Impresión con firma digital del Oficio n.º 084-2026-OCI-MC/AC.1 de 6 de mayo de 2026.
- Apéndice n.º 14: Oficio n.º 001420-2026-DE-DDC-CUS/MC de 19 de mayo de 2026 y documentación adjunta en copia simple.
- Apéndice n.º 15: Impresión con firma digital de la Carta n.º 000004-2026-UDPANM/MC de 1 de junio de 2026.



- Apéndice n.° 16 Copia simple del Oficio n.° 0120-2026-OCI-MC/AC.1 de 5 de junio de 2026.
- Apéndice n.° 17 Impresión con firma digital del Informe n.° 000233-2026-ODT-OGETIC-SG/MC de 8 de junio de 2026 y Memorando n.° 000850-2026-OGETIC-SG/MC de 9 de junio de 2026.
- Apéndice n.° 18 Copia simple del Convenio n.° 0005-2024 "Convenio marco de colaboración interinstitucional entre la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco y la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo, y Artesanía Cusco para la promoción de turismo social y cultural denominado programa "Expreso Imperial", cuya finalidad del citado convenio señala que está destinado a la promoción de turismo social y cultural dentro del programa denominado "EXPRESO IMPERIAL".
- Apéndice n.° 19 Impresión con firma digital del Oficio n.° 087-2026-OCI-MC/AC.1 de 6 de mayo de 2026.
- Apéndice n.° 20 Impresión con firma digital del Oficio n.° 001401-2026-DE-DDC-CUS/MC de 15 de mayo de 2026 e Informe n.° 000649-2026-UDPANM/MC de 15 de mayo de 2026 de la UDPANM.
- Apéndice n.° 21 Copia simple del Oficio n.° 336-2026-GRCUSCO/GERCETUR-GR de 15 de mayo de 2026 y adjuntos.
- Apéndice n.° 22 Impresión con firma digital del Oficio n.° 0102-2026-OCI-MC/AC.1 de 27 de mayo de 2026, Oficio n.° 001639-2026-DE-DDC-CUS/MC de 5 de junio de 2026 e Informe n.° 000799-2026-UDPANM/MC de 5 de junio de 2026.
- Apéndice n.° 23 Impresión con firma digital del Oficio n.° 079-2026-OCI-MC/AC.1 de 4 de mayo de 2026 y Oficio n.° 0114-2026-OCI-MC/AC.1 de 29 de mayo de 2026.
- Apéndice n.° 24 Impresión con firma digital del Oficio n.° 001454-2026-DE-DDC-CUS/MC de 20 de mayo de 2026 y Oficio n.° 001638-2026-DE-DDC-CUS/MC de 5 de junio de 2026.
- Apéndice n.° 25 Impresión con firma digital del Informe n.° 000800-2026-UDPANM/MC de 5 de junio de 2026.
- Apéndice n.° 26 Impresión con firma digital del Registro de visitantes de delegaciones – instituciones educativas.
- Apéndice n.° 27 Impresión con firma digital del Informe n.° 000260-2024-CIA/MC de 30 de octubre de 2024.
- Apéndice n.° 28 Impresión con firma digital del Informe n.° 001120-2024-PANM/MC de 31 de octubre de 2024.



Impresión con firma digital del Oficio n.° 0125-2026-OCI-MC/AC.1 de 11 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 29** Impresión con firma digital de Visitantes provenientes de la Red de Caminos Inka, los cuales no han sido considerados en la contabilización del aforo.

**Apéndice n.° 30** Copia simple del Acta de Inspección n.° 01-2026-AC/5765-001-EVHC suscrita el 2 de junio de 2026 con el personal especialista de la OGETIC.

**Apéndice n.° 31** Copia simple del Informe Técnico n.° 01-2026-CG/OCI-MINCUL-EVH de 15 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 32** Impresión con firma digital de la Capacidad máxima de carga de la Llaqta de Machupicchu.

**Apéndice n.° 33** Impresión con firma digital del Informe n.° 000066-2024-CC-JMH/MC de 26 de octubre de 2024.

**Apéndice n.° 34** Copia simple del Acta de Visita n.° 001-2026-MINCUL/OCI/AC e Informe Técnico n.° 001-2026-CG/OCI-MINCUL.NRB de 12 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 35** Impresión con firma digital del Memorando n.° 000132-2024-PANM/MC de 22 de octubre de 2024.

**Apéndice n.° 36** Impresión con firma digital del Oficio n.° 000055-2026-DSPM-DGPC-VMPCIC/MC de 2 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 37** Impresión con firma digital de Carta n.°s 001, 002 y 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 3 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 38** Copia simple del Informe n.°001-2026-ATAA-OAVST-OCI-MC de 8 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 39** Impresión con firma digital de Carta n.° 000007-2026-UDPANM/MC de 8 de junio de 2026, Oficio n.° 0123-2026-OCI-MC/AC.1 de 9 de julio de 2026 y Carta n.° 013-2026-OCI-MC/AC.1 de 9 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 40** Copia simple del Informe n.° 002-2026-ATAA-OAVST-OCI-MC de 9 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 41** Impresión con firma digital del Oficio n.° 0122-2026-OCI-MC/AC.1 de 9 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 42** Impresión con firma digital de Carta n.° 00008-2026-UDPANM/MC de 10 de junio de 2026.

**Apéndice n.° 43** - Copia simple de Hoja Informativa n.° 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de junio de 2026.  
- Copia simple del Memorando n.° 001-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de junio de 2026.





- Impresión con firma digital del Memorando n.° 000076-2026-CG/OC5765 de 23 de junio de 2026

**Apéndice n.° 44** Copias simples de contratos, adendas, resoluciones de designación y cese de las personas comprendidas en los hechos observados:

➤ **Régulo Gilberto Franco Jordán:**

- Contrato Administrativo de Servicios n.° 023-2024-MC de 17 de febrero de 2024.
- Memorando n.° 000010-2024-DM/MC de 21 de febrero de 2024.

➤ **César Ernesto Medina Alpaca:**

- Copia simple del Contrato Administrativo de Servicios n.° 972-2014-DCC Cusco- Unidad Ejecutora n.°02-MC-Cusco de 26 de junio de 2014.
- Memorando n.° 000339-2024-AFRHMC de 23 de setiembre de 2024.
- Memorando n.° 000334-2025-URH/MC de 9 de julio de 2025.

➤ **Antonio Teodoro Andrade Alarcón:**

- Copia simple del Contrato Administrativo de Servicios n.°0023-2013-DRC-Cusco- Unidad Ejecutora n.°002-MC-Cusco de 21 de mayo de 2013, adenda y perfil.
- Memorando n.° 000132-2024-PANM/MC de 22 de octubre de 2024.

**Apéndice n.° 45** Impresión de la cédula de notificación con sus cargos, los comentarios o aclaraciones presentados por los funcionarios y servidores comprendidos en la observación y la evaluación de comentarios o aclaraciones elaborada por la comisión auditora, por cada una de las personas comprendidas en la observación.

➤ **Régulo Gilberto Franco Jordán**

- Cédula de Notificación n.° 002-2026-OCI-MC/AC.1 de 17 de junio de 2026 y cargo de notificación.
- Desviación de Cumplimiento y motivación.
- Documento S/N, recepcionado el 25 de junio de 2026.

➤ **César Ernesto Medina Alpaca**

- Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000005-2026-CG/5765-02-001 de 16 de junio de 2026, que contiene la Cédula de comunicación n.° 001-2026-OCI-MC/AC.1 de 16 de junio de 2026 y cargos de notificación.
- Desviación de Cumplimiento y motivación.

➤ **Antonio Teodoro Andrade Alarcón**

- Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000003-2026-CG/5765-02-001 de 16 de junio de 2026, que contiene la Cédula

de comunicación n.º 004-2026-OCI-MC/AC.1 de 16 de junio de 2026 y cargos de notificación.

- Desviación de Cumplimiento y motivación.
- Informe n.º 003-2026-ATAA-OAVST-OCI-MC, recepcionado el 26 de junio de 2026.

Evaluación de comentarios o aclaraciones.

**Apéndice n.º 46**

Impresión con firma digital de la Resolución Ministerial n.º 000453-2024-MC de 29 de diciembre de 2024 que aprueba el Manual de Operaciones de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco.

San Borja, 1 de julio de 2026.

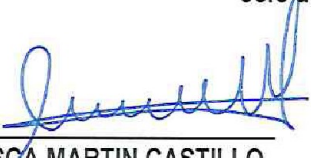


  
**SONIA PAOLA QUINTANILLA GÓMEZ**  
Supervisora



  
**EDUARDO CHOQUE JUSTINIANI**  
Jefe de Comisión



  
**LUISA FRANCISCA MARTÍN CASTILLO**  
Abogada  
CAL n.º 40928

San Borja, 1 de julio de 2026.

La JEFA DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE CULTURA, que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo procediendo a su aprobación.



  
**LIZVERLY CHÁVARRY INFANTE**  
Jefa del Órgano de Control Institucional  
Ministerio de Cultura



## Apéndice N° 1



APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 007-2026-2-5765-AC

RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LA OBSERVACIÓN

| N° | Sumilla del Hecho<br>Observado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nombres y<br>Apellidos                   | Documento<br>Nacional<br>de<br>Identidad<br>N° | Cargo<br>Desempeñado (                                                                      | Periodo de Gestión       |                              | Condición de<br>vínculo laboral<br>o contractual | Casilla<br>Electrónica | Dirección<br>domiciliaria | Presunta responsabilidad identificada<br>(Marcar con X) |       |                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                          |                                                |                                                                                             | Desde<br>[dd/mm/aaaa]    | Hasta<br>[dd/mm/aaaa]        |                                                  |                        |                           | Civil                                                   | Penal | Administrativa funcional<br>Sujeta a la<br>potestad<br>sancionadora<br>de la<br>Contraloría |
| 2  | DURANTE EL PERIODO<br>2024 Y 2025 SE HA<br>SUPERADO LA<br>CAPACIDAD DE CARGA<br>ESTABLECIDA, POR EL<br>MINISTERIO DE<br>CULTURA, EN LA<br>LLAQT<br>MACHUPICCHU, AL NO<br>HABERSE<br>CONTABILIZADO EL<br>INGRESO DE TODOS<br>LOS USUARIOS,<br>AFECTANDO EL<br>CONTROL Y LA<br>ADMINISTRACIÓN DEL<br>INGRESO DE LOS<br>VISITANTES, ASÍ COMO<br>GENERANDO<br>AFECTACIÓN Y<br>DETERIORO<br>PROGRESIVO DEL<br>SANTUARIO HISTÓRICO<br>DE MACHUPICCHU,<br>PATRIMONIO DE LA<br>HUMANIDAD. | Régulo<br>Gilberto<br>Franco Jordán      |                                                | Jefe del Parque<br>Arqueológico<br>Nacional De<br>Machupicchu                               | 21/02/2024               | 19/09/2024                   | CAS                                              | (*)                    |                           |                                                         |       | X                                                                                           |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | César Ernesto<br>Medina<br>Alpaca        |                                                | Jefe del Parque<br>Arqueológico<br>Nacional De<br>Machupicchu                               | 23/09/2024<br>10/07/2025 | 02/01/2025<br>Hasta la Fecha | CAS                                              |                        |                           |                                                         |       | X                                                                                           |
| 3  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Antonio<br>Teodoro<br>Andrade<br>Alarcon |                                                | Personal del PANIM<br>encargado de la<br>Supervisión y<br>Control de Ingreso<br>a la Llaqta | 27/05/2013<br>(**)       | Hasta la Fecha               | CAS                                              |                        |                           |                                                         |       | X                                                                                           |

(\*) Se le notificó mediante medios físicos con Cédula de Notificación n.° 002-2026-OCI-MCIAC.1 de 17 de junio de 2026.

(\*\*) Mediante Memorando n.° 000132-2024-PANMMMC de 22 de octubre de 2024 el señor Cesar Ernesto Medina Alpaca, jefe de la UDPANM asignó al señor Antonio Teodoro Andrade Alarcon, personal de la UDPANM, las funciones de supervisión y control de ingreso a la Llaqta o ciudad Inca de Machupicchu, en adición a sus funciones.





PERÚ

Ministerio de Cultura

DESPACHO MINISTERIAL

ÓRGANO DE CONTROL  
INSTITUCIONAL



Firmado digitalmente por CHAVARRY  
INFANTE Lizverly Lisset FAU  
20537630222 soft  
Jefa  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.07.2026 11:38:39 -05:00

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia  
"Suyunchik allin kananpaq hinataq lliw llaqtakunapa yanapakuyinpaq llamkana wata"/"Suma qamañamara  
jwasana markasatakixa ukhamaraki taqini chikañicht'asiwisa juk'ampi ch'amañchatapxana"

CARGO

San Borja, 02 de Julio del 2026

OFICIO N° 000260-2026-OCI/MC

Señora:

**FATIMA SORAYA ALTABAS KAJATT**

Ministra de Estado

**MINISTERIO DE CULTURA**

Av. Javier Prado Este n.º 2465

San Borja, Lima, Lima

Presente. -

**Asunto :** Remisión de Informe de Auditoría N° 007-2026-2-5765-AC.

**Referencia :** a) Oficio N° 000032-2026-OCI/MC de 2 de febrero de 2026.  
b) Directiva N° 001-2022-CG/NORM, aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 001-2022-CG de 9 de enero de 2022 y modificatorias.  
c) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 001-2022-CG de 9 de enero de 2022 y modificatorias.

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia a), mediante el cual el Órgano de Control Institucional del Ministerio de Cultura comunicó el inicio de la Auditoría de Cumplimiento al "Proceso de gestión de Tecnologías de la Información como soporte de la recaudación y control de aforos mediante la operación de la Plataforma de Visitas a los Centros Culturales de Machu Picchu y Kuélap", en el Ministerio de Cultura a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el Informe de Auditoría N° 007-2026-2-5765-AC que recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo a los funcionarios y servidores involucrados en los hechos observados, debiendo informar al Órgano de Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

En tal sentido, se remite físicamente el Informe de Auditoría N° 007-2026-2-5765-AC y, en un (1) CD, el mismo informe y los apéndices correspondientes, contenidos en tres (3) tomos, que comprenden un total de mil quinientos treinta y nueve (1 539) folios.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra consideración.

Atentamente,

*Documento firmado digitalmente*

**LIZVERLLY CHAVARRY INFANTE**  
JEFA DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL  
MINISTERIO DE CULTURA

LCI/lmc

Av. Javier Prado Este 2465, San Borja  
Central Telefónica: (511) 714 0102  
www.gob.pe/cultura





**CÉDULA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA N° 00000008-2026-CG/5765-02-001**

**DOCUMENTO** : OFICIO N° 000260-2026-OCI/MC

**EMISOR** : SONIA PAOLA QUINTANILLA GOMEZ - SUPERVISOR - PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉL - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

**DESTINATARIO** : FATIMA SORAYA ALTABAS KAJATT

**ENTIDAD SUJETA A CONTROL** : MINISTERIO DE CULTURA

**DIRECCIÓN** : CASILLA ELECTRÓNICA N° 20537630222

**TIPO DE SERVICIO CONTROL GUBERNAMENTAL O PROCESO ADMINISTRATIVO** : SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR

**N° FOLIOS** : 2

---

Sumilla: Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento al "PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉLAP", se ha emitido el Informe de Auditoría N°007-2026-2-5765-AC.

Se adjunta lo siguiente:

1. Anexo al Oficio [F]
2. Oficio N° 000260-2026-OCIMC de 2







## CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas - eCasilla CGR

**DOCUMENTO** : OFICIO N° 000260-2026-OCI/MC

**EMISOR** : SONIA PAOLA QUINTANILLA GOMEZ - SUPERVISOR - PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉL - ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

**DESTINATARIO** : FATIMA SORAYA ALTABAS KAJATT

**ENTIDAD SUJETA A CONTROL** : MINISTERIO DE CULTURA

---

### Sumilla:

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento al "PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN COMO SOPORTE DE LA RECAUDACIÓN Y CONTROL DE AFOROS MEDIANTE LA OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA DE VISITAS A LOS CENTROS CULTURALES DE MACHU PICCHU Y KUÉLAP", se ha emitido el Informe de Auditoría N°007-2026-2-5765-AC.

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

1. CÉDULA DE NOTIFICACIÓN N° 00000008-2026-CG/5765-02-001
2. Anexo al Oficio [F]
3. Oficio N° 000260-2026-OCIMC de 2

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

