



I SESIÓN Y AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

“Estado situacional de los **servicios turísticos ofrecidos para el acceso a la Ciudadela de Machupicchu** y propuestas en protección de los consumidores y usuarios de dicho destino”

CUSCO

Viernes 10 de noviembre  
Auditorio de la Caja Cusco  
Av. De la Cultura N 1624  
Wanchaq - Cusco  
9:00 a.m.

Informes e inscripciones:  
(01)-3117770  
elorenzo@congreso.gob.pe

COMISIÓN DE  
**DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR**

Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**WILSON  
SOTO**  
PRESIDENTE



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR PERÚ



@CODECOPERU



WWW.CONGRESO.GOB.PE/COMISIONES2023/CONSUMIDOR

## INFORME

### I Sesión Descentralizada y AUDIENCIA PÚBLICA (Cusco 10.11.2023)

- **Período Legislativo:** 2023- 2024
- **Audiencia Pública y sesión Descentralizada:** “ESTADO SITUACIONAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS PARA EL ACCESO A LA CIUDADELA DE MACHUPICCHU” Y PROPUESTAS EN PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE DICHO DESTINO”.
- **Día:** 10 de noviembre del 2023
- **Lugar:** Auditorio de la Caja Municipal Cusco (Av. La Cultura N° 1624 Wanchaq Cusco)
- **Número de participantes:** 200 ciudadanos.

#### 1.- Objetivo general

- ✓ Recoger información in situ, de las autoridades, funcionarios, gremios turísticos, operadores, organizaciones de la sociedad civil y población en general, sobre la prestación de servicios en el destino a Machupicchu, en la venta electrónica y física de los boletos de ingreso a la ciudadela; así como la prestación de servicios de transporte.

#### 2.- Objetivo específico

- ✓ Conocer y escuchar de los actores sociales la problemática sobre la venta de boletos de ingreso a la ciudadela e Machupicchu.

#### 3.- Participantes

En la mesa de honor participaron los representantes de las siguientes organizaciones de los servicios públicos:

- ✓ El congresista WILSON SOTO PALACIOS, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.
- ✓ La congresista RUTH LUQUE IBARRA.
- ✓ El congresista LUIS ÁNGEL ARAGÓN CARREÑO

- ✓ El congresista ELVIS VERGARA MENDOZA.
- ✓ El congresista RAÚL DOROTEO CARBAJO.
- ✓ La señora ANA PEÑA CARDOZA, Jefa del Gabinete de asesores del Ministerio de Cultura<sup>1</sup>.
- ✓ El señor BERDER CABALLERO CASTRO, presidente de la Cámara de Turismo del Cusco.
- ✓ La señora PAOLA ARAGÓN ITURRI, jefa de la Oficina Regional Cusco del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- ✓ La señora ANGELA PAUCARMAYTA HOLGADO, representante de la Defensoría del Pueblo

#### 4.- Metodología

Los panelistas expusieron sobre la problemática en la venta de los boletos turísticos de ingreso a Machupicchu, respecto a la implementación de la venta total electrónica.

- ✓ **Ver vídeo de audiencia pública:**

<https://www.facebook.com/codecoperu/posts/pfbid0ufDrj73fnVzNs3KX2PXJdU7W5QgCAwPZ9Gu3z27mqTCdDDjPyd47d8pBdEJL9kGqI>

- ✓ **Ver nota de prensa y fotos en Facebook de Codeco:**

[https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/legisladores-fiscalizaron-servicios-y-venta-de-boletos-a-machupicchu/?fbclid=IwAR0mvuWgo\\_BmPPGEBY22O8ihhr-8pVSFKI5gq1HaCAKezv7cdROYsBX33Yw](https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/legisladores-fiscalizaron-servicios-y-venta-de-boletos-a-machupicchu/?fbclid=IwAR0mvuWgo_BmPPGEBY22O8ihhr-8pVSFKI5gq1HaCAKezv7cdROYsBX33Yw)

[https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/posible-implementacion-de-venta-de-tickets-a-machupicchu-debe-ser-socializada-con-poblacion-cusquena/?fbclid=IwAR3cptz3eMwoY5RM3jXArX\\_SI9aulGeFXSOOwnUK2qNUqQ0sHzgg7QWApmlM](https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/posible-implementacion-de-venta-de-tickets-a-machupicchu-debe-ser-socializada-con-poblacion-cusquena/?fbclid=IwAR3cptz3eMwoY5RM3jXArX_SI9aulGeFXSOOwnUK2qNUqQ0sHzgg7QWApmlM)

---

<sup>1</sup> En representación de la ministra de Cultura.

✓ **Ver nota de prensa en web del Congreso de la República:**

[https://www.facebook.com/codecoperu/videos/1054975792413365?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/codecoperu/videos/1054975792413365?locale=es_LA)

✓ **Logros obtenidos:**

- Se viene desarrollando labores de fiscalización, respecto a que el Ministerio de Cultura ha firmado las Órdenes de servicio con la empresa Joinnus S.A.C. (Orden de Servicio 3480-2023-S - “Servicios de implementación de plataforma virtual interactiva para los visitantes de bienes muebles prehispánicos – Plataforma Ticketing” y la Orden de Servicio 4938-2023-S - “Servicio de pasarela de la pagos por la venta de boletos a través de POS y en línea para ingreso a los bienes inmuebles prehispánico, museos e instituciones museales a cargo del Ministerio de Cultura”).
- Se ha cursado la documentación correspondiente a la Contraloría General de la República para que en el marco de sus funciones realice las acciones de control sobre esta contratación directa bajo órdenes de servicio, a fin de cautelar el derecho de los consumidores (turistas nacionales) para que accedan a una tarifa justa, y no se les cargue los costos de estas contrataciones con dicha empresa privada.

## NOTA DE PRENSA

### COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR REALIZÓ SESIÓN EXTRAORDINARIA PARA ANALIZAR LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN MACHUPICCHU

Los congresistas de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos coincidieron esta mañana en la necesidad de socializar, con las autoridades, pobladores y gremios del Cusco, la posible implementación de una nueva modalidad de venta de boletos de ingreso a la ciudadela de Machupicchu.

Fue durante la primera sesión y audiencia descentralizada de este grupo de trabajo, que preside el congresista Wilson Soto Palacios (AP), realizada en la capital arqueológica de América.

«Esta comisión trabaja para los millones de usuarios y consumidores del Perú», dijo el legislador Wilson Soto, al inaugurar esta sesión descentralizada.

Consideró importante recoger las demandas del pueblo cusqueño con el fin de procurar su debida atención. Dijo que es necesario trabajar para que el Cusco y el distrito de Aguas Calientes estén preparados para recibir a los millones de turistas que quieren conocer la Ciudadela Inca.

«¿Qué estamos haciendo para promocionar al Cusco en el mundo?», se preguntó.

En otro momento, indicó que, si hay que modificar la Ley General del Turismo, para el bien de los cusqueños, habrá que buscar el consenso para hacerlo, además de legislar ante la falta de profesionales de turismo.

«Estamos comprometidos a trabajar con ustedes», remarcó el parlamentario dirigiendo al auditorio que congregó a funcionarios del Poder Ejecutivo, población organizada y gremios de agencias de turismo de esta parte del sur del país.

La reunión congregó a los parlamentarios Guido Bellido, Luis Aragón, Elvis Vergara, Raúl Doroteo Carbajo y Ruth Luque, quienes también solicitaron convocar a la ministra de Cultura, Leslie Urteaga, para que informe la problemática de los servicios turísticos ofrecidos para el acceso a la ciudadela de Machupicchu.

En su intervención, la congresista Ruth Luque (CD-JP) dijo que el problema de los servicios de turismo es mucho más profundo que la venta de tickets a la ciudadela inca. Dijo que hay una legítima preocupación de los turistas nacionales y extranjeros por no acceder a servicios de calidad.

El parlamentario Guido Bellido, quien participó de manera virtual, rechazó cualquier acto arbitrario del Poder Ejecutivo respecto a la posible implementación de mecanismos de venta de boletos a la ciudadela inca.

«Solicitamos que cualquier medida sea previamente socializada con las autoridades, con los operadores turísticos y pobladores del Cusco», anotó el parlamentario.

En tanto, el congresista Luis Aragón Carreño informó que el Parlamento Nacional tiene en agenda el debate y votación de una nueva ley de boleto turístico, que podría contribuir a la solución de la problemática de acceso a la ciudadela inca.

Aragón indicó que ha recogido la preocupación de diversos sectores para que se respete el 25% de venta física de tickets, y que el tema de la plataforma virtual no sea tercerizado, es decir, que esté a cargo del Ministerio de Cultura.

En tanto, el legislador Elvis Vergara Mendoza saludó la presencia de la Comisión de Defensa del Consumidor en el Cusco, con el fin de recabar información sobre la problemática en mención y buscar alternativas de solución.

En otro momento, preguntó a la representante de Indecopi, presente en la sesión, sobre las empresas con más quejas por los pésimos servicios brindados y cuáles han sido las sanciones realizadas.

El parlamentario Raúl Doroteo Carbajo se mostró a favor de políticas integrales para que nuestro país sea un importante destino turístico para el mundo. Además, demandó la necesidad de establecer un corredor turístico entre Cusco e Ica, que va a generar mayores ingresos para esas regiones y otras colindantes.

## **EXPOSITORES**

En esta audiencia participó Ana Peña Cardosa, jefa del Gabinete de Asesores del Ministerio de Cultura, quien se refirió a los avances e implementación sobre la venta de tickets electrónicos (TIKETIN) para acceso a la ciudadela Machupicchu.

Informó que todos los esfuerzos que se está haciendo desde el Ejecutivo es para mejorar la oferta cultural. Recalcó que están abiertos al diálogo y que han escuchado todas las preocupaciones de diversos sectores del Cusco.

Además, Bernardo Caballero Castro, presidente de la Cámara de Turismo del Cusco, informó que, entre mayo y agosto de este año, se han dejado de vender 34 mil entradas a Machupicchu, generando para el país un perjuicio de más de 5 millones de soles.

También se presentó Paola Aragón Iturri, jefa de la Oficina Regional Cusco del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, representantes de gremios y agencias de turismo, y del Frente de Defensa del pueblo de Machupicchu.

## PROGRAMA

### AUDIENCIA PÚBLICA DESCENTRALIZADA

#### “ESTADO SITUACIONAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS PARA EL ACCESO A LA CIUDADELA DE MACHUPICCHU” Y PROPUESTAS EN PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE DICHO DESTINO”

Viernes 10 de noviembre de 2023

Lugar: Av. La Cultura N° 1624 Wanchaq - Cusco Auditorio de la Caja Cusco

- 8:30 a.m. Registro de participantes y entrega de material informativo.  
10:00 a.m. Inauguración a cargo del congresista WILSON SOTO PALACIOS, presidente de la Comisión.

Palabras de bienvenida de los Congresistas

- LUIS ÁNGEL ARAGÓN CARREÑO.
- RUTH LUQUE IBARRA.
- ELVIS VERGARA MENDOZA

### PANELISTAS

- 10:10 a.m. Señora ANA PEÑA CARDOSO, jefa del Gabinete de Asesores del Ministerio de Cultura. Tema: Presentación de avances e implementación sobre la venta de tickets electrónico (TIKETIN) para acceso a la ciudadela Machupicchu.

Señor RODOLFO LOZANO BAIOCCHI, Dirección de Normatividad y Calidad Turística, del MINCETUR, tema: Guía para la formalización de los servicios turísticos.

Señor SAÚL CAIPANI ALTAMIRANO, director regional de Comercio Exterior y Turismo del GORE Cusco y presidente del Directorio de COSITUC

Señor LUIS BELTRAN PANTOJA CALVO, alcalde de la provincia de Cusco.

Señora PAOLA ARAGÓN ITURRI, jefa de la Oficina Regional Cusco del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

Señor BERDER CABALLERO CASTRO, presidente de la Cámara de Turismo del Cusco.

Señor ALEX LA TORRE, Coordinador de ferrocarriles del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Señora comisionada ANGELA PAUCARMAYTA HOLGADO, representante de la Defensoría del Pueblo.

Señor JOSE KOEHLIN VON STEIN, presidente del Consejo Directivo de la Cámara Nacional de Turismo del Perú – CANATUR.

11:00 a.m. RUEDA DE PREGUNTAS POR PARTE DE LA CIUDADANÍA  
12:00 m RUEDA DE RESPUESTAS DE LOS PANELISTAS



## FOTOS AUDIENCIA PÚBLICA





