



PERÚ

Ministerio de Cultura



BICENTENARIO
PERÚ
2024

Informe sobre la implementación del proceso de tercerización para la venta de entradas al Santuario Histórico de Machu Picchu y otros centros arqueológicos

Leslie Urteaga Peña

Ministra de Cultura

Patrimonio cultural (alcance)



**Acercar la cultura al
ciudadano:
Calidad en el
servicio**



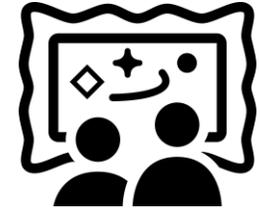
27,205

**Sitios arqueológicos
registrados**



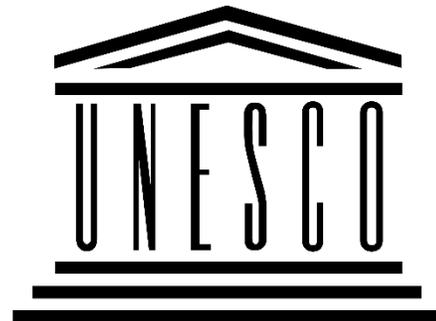
56

**Museos administrados
por el MINCUL**



156,793

**Bienes culturales
muebles registrados**



13
**Patrimonios
Mundiales**

- Santuario histórico de Machupicchu
- Chavín (Sitio Arqueológico)
- Zona Arqueológica Chan Chan
- Parque Nacional Manu
- Centro Histórico de Lima 19
- Parque Nacional Río Abiseo
- Líneas y Geoglifos de Nasca y Palpa
- Centro Histórico de la Ciudad de Arequipa
- Ciudad Sagrada de Caral-Supe
- Qhapaq Ñan, Sistema Vial Andino
- Complejo Arqueoastronomico de Chankillo

Antecedentes del problema público



- 🎯 **Carencia de mecanismos**, que permitan llevar un registro con información precisa de la cantidad de visitantes en tiempo real a los espacios culturales.
- 🎯 No se contaba con una plataforma tecnológica **para la gestión de visitantes** de los espacios culturales **que permita poner en valor los espacios culturales** y la calendarización de eventos de interés de la ciudadanía.

Antecedentes en MAPI

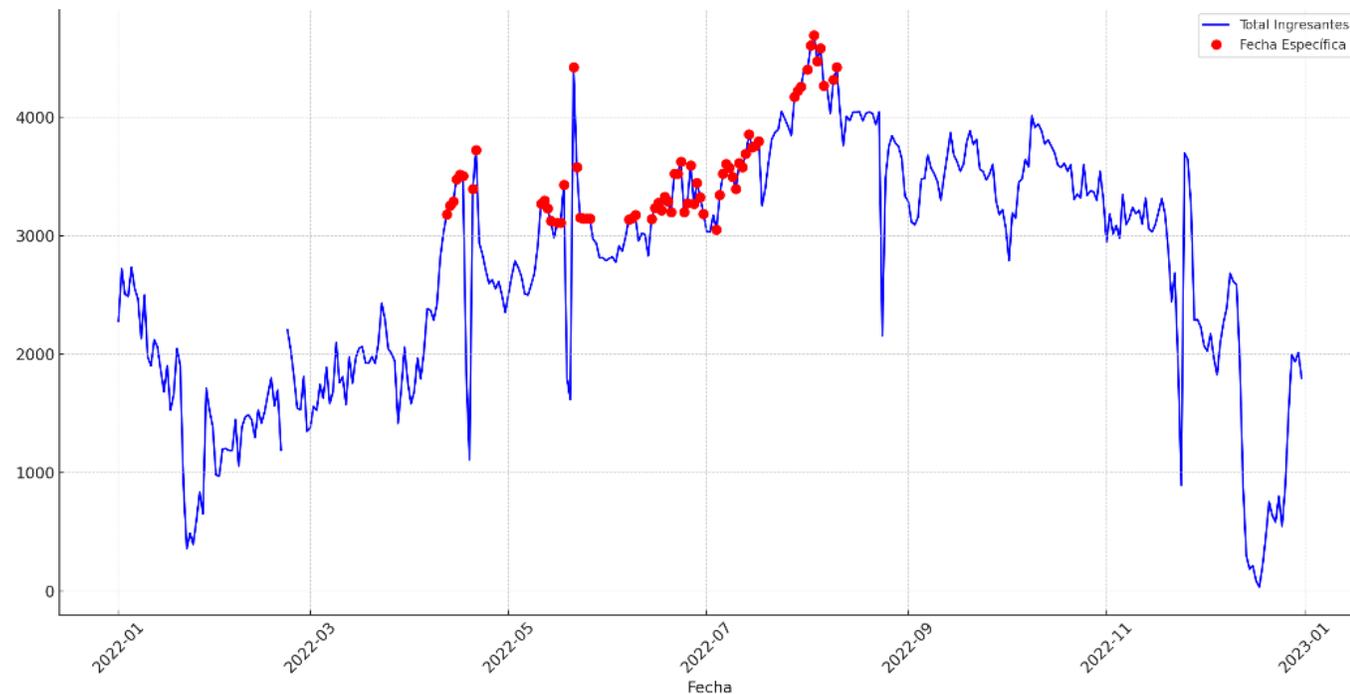
Se encontró una **ausencia de mecanismos de control efectivos** para el registro de ingreso de visitantes a las rutas alternas, lo cual genera riesgo de ingreso de visitantes sin boletos, posibles alteraciones y omisiones en los registros manuales (**Informe de auditoría N°066-2023**).



Reportaron también funcionarios que no verificaron adecuadamente el acceso a Machu Picchu, permitiendo la entrada de turistas con entradas para otras fechas

Asimismo, se advirtieron modificaciones no autorizadas en la plataforma que generaron un exceso de 3140 entradas sobre el máximo permitido durante el año 2021 y **21 mil 892 entradas** entre los meses de abril y agosto del 2022 por aumento **manual** de la capacidad de admisión.

Excesos de ingresantes señalados en el Informe de auditoría N°066-2023



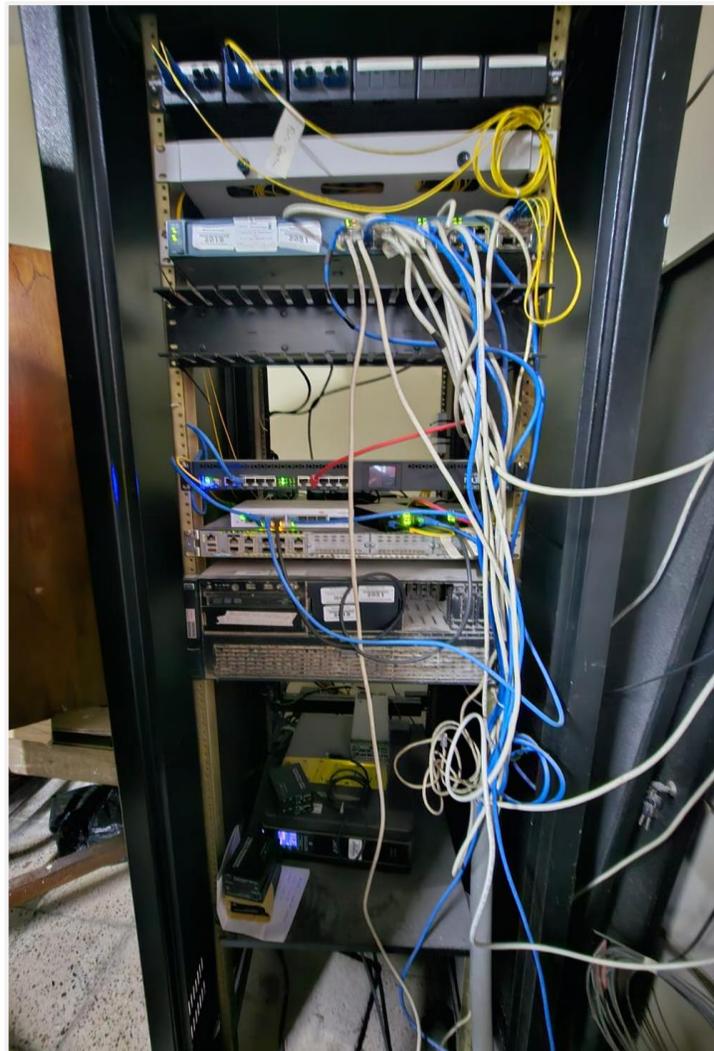
Fuente: Informe de auditoría N°066-2023. Elaboración propia

Antecedentes en MAPI

Se evidenció que los equipos tecnológicos no contaban con las condiciones mínimas adecuadas para su resguardo.

Se encontraban contenidos en un gabinete expuesto y cubierto con una especie de separador de madera.

Fotografía de los equipos del Centro Cultural de Machupicchu Pueblo que possibilitaba la comunicación de los equipos informáticos.



Problemáticas asociadas

PERÚ > 14 de agosto de 2022

El vía crucis que miles de turistas en Machu Picchu tienen que pasar para conocer la ciudadela Inca

Los visitantes deben hacer largas colas para comprar un boleto de ingreso. Asimismo, muchos tienen que quedarse una noche en Aguas Calientes, lo cual les genera mayor gasto.

PERÚ >

Caos en Machu Picchu: Turistas denuncian estafa en venta de entradas para ingresar a ciudadela Inca

Cientos de visitantes, nacionales y extranjeros, protestaron en la ciudad de Aguas Calientes por la falta de entradas para conocer la ciudadela. Muchos denunciaron haber sido víctimas de estafa por parte de agencias de turismo.

El Comercio SUSCRÍBETE POR S/5

CUSCO / Noticias 10 de agosto de 2023

Cusco: capturan a dos sujetos acusados de falsificar entradas para ingresar a Machu Picchu

A través de la página web es imposible conseguir una entrada, pues el sistema ha colapsado, luego de que se vendieran las 4000 entradas proyectadas para el mes de agosto.

10 de agosto de 2023

☰     **el Popular**

Cusco: Presuntos falsificadores fueron capturados por ofrecer entradas a Machu Picchu

Tres visitantes fueron impedidos de ingresar al Santuario de Machupicchu tras alerta de posibles boletos falsos

Consecuencias

Deterioro del Patrimonio Mundial por exceso de visitantes no permitidos (riesgo de entrar en la lista de peligro)

Presunta pérdida en la recaudación estatal por presunta corrupción

Afectación de la **imagen del país** como destino turístico

Afectación a la **economía** nacional (**S/8,3** millones diarios) y local en Cusco (**S/2,8** millones diarios)



Solución al problema público



Modernización de los servicios de gestión de visitantes de los espacios culturales del Ministerio de Cultura, que les brinde seguridad y experiencia gratificante; generando una comunidad permanente de nuestro patrimonio cultural de la nación.

Objetivos que se busca

Las implementaciones del Sistema Virtual de Visitantes en los espacios culturales a cargo del Ministerio de Cultura tienen por objetivo, lo siguiente:

1

Transparentar evitando la venta irregular de boletos de ingreso a espacios culturales



2

Incrementar la gestión de visitantes de sus espacios culturales (museos y sitios arqueológicos) a nivel nacional



3

Este nuevo sistema pretende incrementar la gestión de recaudación por venta de boleto



¿Cómo funciona el mercado de la venta de boletos?

1. Venta Directa por Organizador/Proveedor: Servicio directo que requiere infraestructura para gestionar ventas y promoción.

2. Plataformas de Venta de Boletos en Línea: Ofrecen accesibilidad y eficiencia, y reducen costos. Asegura un conocimiento especializado del modelo de negocio.

3. Agencias y Operadores Turísticos: Ofrecen servicios personalizados y paquetes, basados en relaciones con proveedores y conocimiento de mercado.

4. Venta Física en Taquillas: Permite interacción directa, ideal para compras de última hora y eventos locales o transporte, no apta para alta demanda.

Sitios patrimoniales con alquiler de servicios

Algunos ejemplos de sitios patrimoniales históricos, arqueológicos y monumentales en el mundo con alquiler de servicio de boletaje a través de una empresa privada.

Castillo de Sant'angelo (Italia)



Pirámides de Guiza (Egipto)



Teotihuacán (México)



Pan de Azúcar (Brasil)



Coliseo Romano (Italia)



Antecedentes de la contratación

Se solicitó a **Perú Compras** la contratación por encargo del “Servicio de Gestión de Visitantes para los Monumentos Arqueológicos Prehispánicos, Museos Nacionales y Museos de Sitio a nivel nacional – Compra Corporativa Facultativa”

El **MEF** para atender esta demanda no consideró el requerimiento presupuestal proyectado para el año 2023.

Abril - 2021

Enero - 2022

Junio - 2022

Perú Compras mediante Oficio N° 000062-2022-PERU COMPRAS-DCC, informó el valor estimado de la contratación:

S/ 54 185 253.52 para el periodo 2022 – 2025, con una intervención de 102 espacios culturales

Estudio de mercado

Determinada la necesidad, la Oficina de Abastecimiento (OAB) recepciona el requerimiento de contratación del servicio

Ticketmaster indicó que no se presentaría a la cotización solicitada

Passline y Puntoticket no presentaron propuesta económica

Se inicia la indagación de mercado, y se remite solicitudes de cotización a:

- Teleticket
- Passline
- Ticketmaster
- Joinnus
- Puntoticket

Teleticket y Joinnus presentaron propuesta económica



El estudio de mercado dio como resultado un valor estimado menor a 8 UITs

Resultados del estudio de mercado

Empresas con propuesta económica	TELETICKET	JOINNUS
Alquiler mensual plataforma	S/ 36, 000.00	S/ 3,000.00
Comisión % boleto vendido	17.7 %	3.56 % + IGV 3.30 % + IGV (CUSCO)

Proceso de Contratación con el proveedor

Se procedió con la validación de las propuestas, certificación presupuestal y emisión de la Orden de Servicio

Se notificó la O.S N° 3480-2023-S de fecha **04/08/2023**, para la contratación del alquiler de la plataforma

El **23 de octubre** se realizaron visitas a la DDC Cusco donde se reportaron problemas en el sistema de MAPI

El Informe de Auditoría N°066-2023-OCI reporta irregularidades del sistema MAP, que condicen con nuestras observaciones **(29/11/2023)**

Se seleccionó el proveedor que dio la mejor propuesta y ofreció el menor porcentaje de comisión

El **22 de agosto**, la DDC Amazonas realizó el requerimiento de incluir a Kuélap dentro de la plataforma

Primera modificación a la O.S del **07/11/2023**, en la cual se amplió la contratación, incluyendo a Cusco y Kuelap

Segunda modificación a la O.S del **19/01/2024**, donde se señala que por 6 meses, **no se cobrará comisión** por la venta de boletos para Cusco

Principales Resultados de la contratación

El 29 de agosto de 2023, se lanzó <https://tuboleta.cultura.pe> , abarcando 8 sitios culturales incluyendo Machu Picchu el **20 de enero de 2024**.

Ventajas

- ✓ **Mejora de experiencia** turística.
- ✓ Diversificación de **métodos de pago**.
- ✓ **Sistemas antifraude**.
- ✓ **Trazabilidad** de transacciones.
- ✓ **Tecnología avanzada** en la nube.
- ✓ **Máxima seguridad** en la gestión de datos
- ✓ Control eficiente de ingreso con **QR**.



- A la fecha, se han vendido más de **70 mil boletos** (Más de 25 mil en MAPI, 15 mil en Chan Chan, 14 mil en Líneas de Nasca, etc.)

- Hoy, existe disponibilidad de boletos en fechas más cercanas a la compra.

Principales Resultados de la contratación

En el Museo de Arte Italiano, se encontró una discrepancia en caja de **1,323 soles**, en ingresos en efectivo.

El alcalde de Nasca, Jorge Bravo Quispe, señaló que se **acabó la corrupción** que existía con los boletos para ingresar a las Líneas de Nasca y Palpa, desde que se incorporó a la plataforma virtual:

“Desde que contamos con este sistema de pago, se acabó la corrupción en Nasca. Ahora los números coinciden con el reporte de Corpac y las que tiene la Municipalidad de Vista Alegre”.



Transparencia



MC tiene una política de puertas abiertas para recibir a los representantes de todos los gremios



Acceso a la información pública para ciudadanos de a pie



MC ha pedido opinión de Contraloría y OCI



Se han recibido pedidos de información del Congreso de la República, Órgano de Control Institucional, OSCE, Colegios Profesionales, Sindicato entre otros

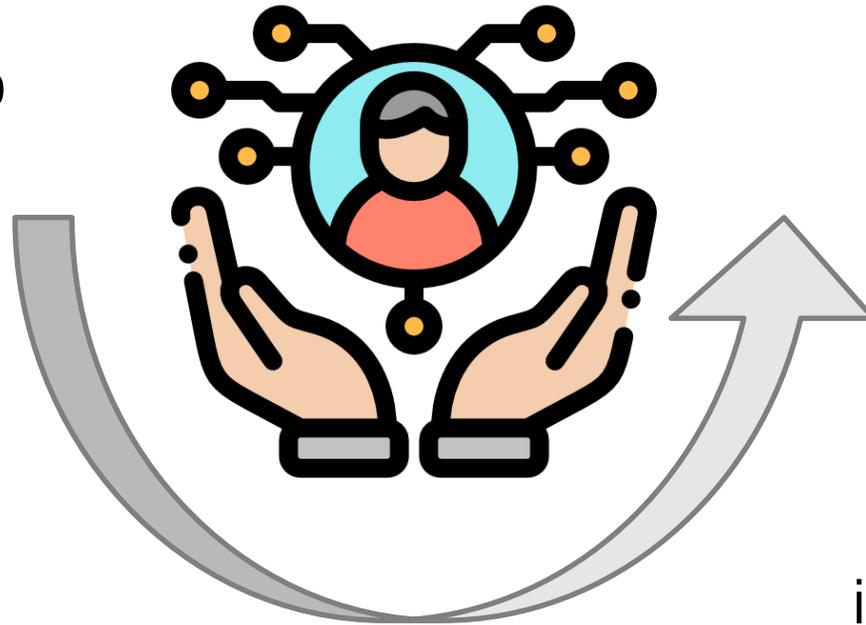
Se reciben pedidos de información



Próximas acciones

(31/01/24) Designación del arquitecto Guido Bayro como nuevo Director de la DDC Cusco

(17/02/24) Próxima Reunión con la UGM para la presentación de avances



Continuamos con la reorganización administrativa de la DDC Cusco

Se esperan los resultados de la investigación de la PNP y Fiscalía

Se han llevado reuniones técnicas para la implementación de la plataforma del Estado

Gracias !