

# **Informe de Veeduría**

## RESERVA DE ESPACIOS PARA LA RED DE CAMINOS DEL INCA 2018

*Octubre del 2017*

**Diego Rey de Castro**

*Veedor en representación de APTAE*

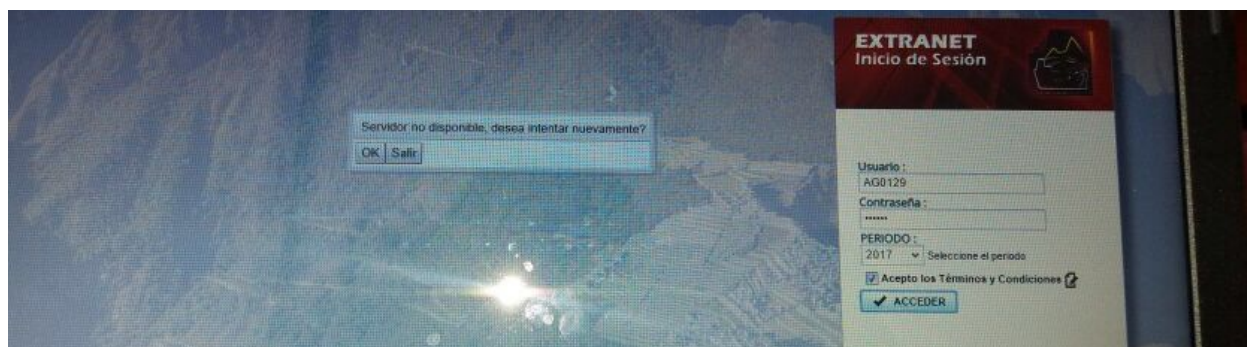
**Correo:** [diegoreydecastro@signo.digital](mailto:diegoreydecastro@signo.digital)

Estimados miembros de APTAE,

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarles brevemente sobre las actividades realizadas y medidas de prevención tomadas como parte de la veeduría entre los días 04 y 11 de octubre del 2017 en la ciudad de Cusco, resaltar la información relevante que se pudo conseguir sobre la gestión de las reservas, y finalmente exponerles las conclusiones que podemos llegar a partir de esta primera aproximación.

## **PRECEDENTES**

El año 2016 se presentaron múltiples problemas en el proceso de reserva para la red Caminos del Inca para el año 2017. En ese proceso algunos operadores se vieron perjudicados al no poder hacer reservas por períodos considerables de tiempo.



*Mensaje de error en diciembre 2016.*

Como medida preventiva para el proceso en este año, mediante la Carta de APTAE Nro.035-2017 (ver referencia #1) al señor Vidal Pino Zambrano, se me nombra como veedor del proceso de reservas de la red Caminos del Inca para indagar sobre el funcionamiento de la gestión de reservas, y proponer medidas que puedan resultar en un mejor funcionamiento del sistema y mayor transparencia.

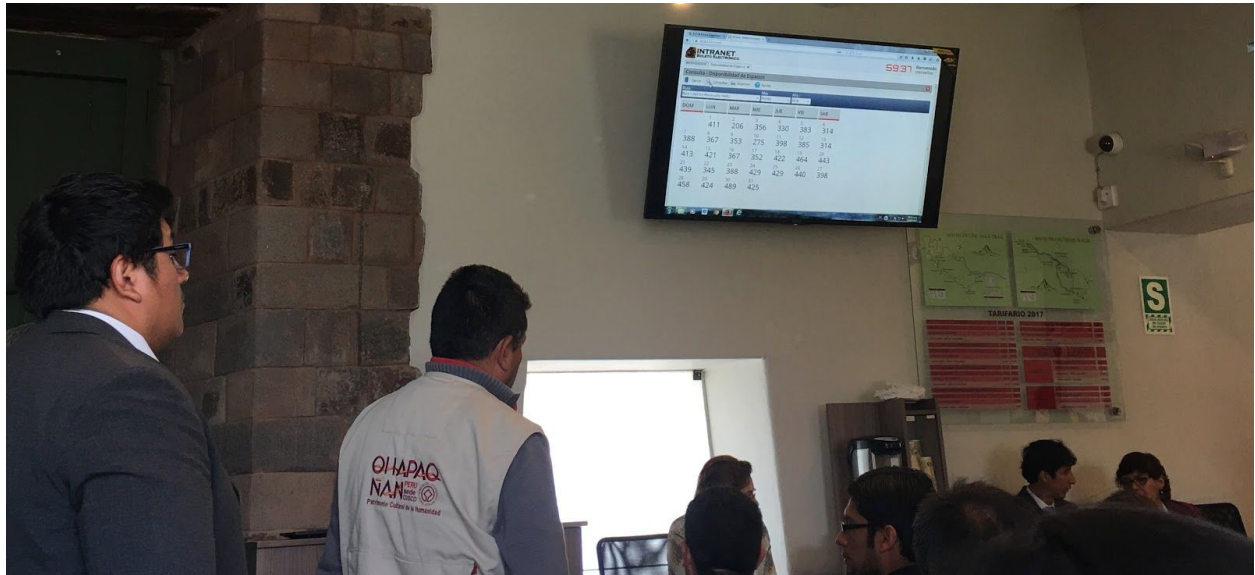
## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

### **Miércoles 04 de octubre del 2017:**

Se realizó una reunión con aproximadamente 15 representantes de los operadores miembros de APTAE en las oficinas de *Peak South America*. Se comentaron sobre los incidentes del proceso de reserva en el año 2016, y se hizo un recuento de los pasos que deberían tomar si es que se presentan problemas en el sistema como los del año pasado.

## Jueves 05 de octubre del 2017:

Se abrieron las reservas para enero 2018 en el local del Ministerio de Cultura en Garcilaso. Se participó en la ceremonia y firma del acta de apertura a las 9 am aproximadamente con la presencia del Fiscal Provincial de Turismo Dr. Rubén Villena Soria entre otras autoridades.



Ceremonia de apertura el 05 de octubre a las 9 am.

**Se tomaron medidas preventivas desde un inicio.** Estas las detallo más adelante en el informe.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PROVISIONAL ANEXO E

Fecha Ingreso Camino Inka : 12/01/2018      Fecha Ingreso Machupicchu : 12/01/2018

Ruta 3 (6d/5n) Salkantay

Reserva : 12011802P21-1      Estado : INICIADO      Impreso el: 05/10/2017 10:23:23

Lugar : CAMINO INKA      Punto de Ingreso : Salkantay - Huayllabamba

Información del Contacto:

Razón : AGENCIA PRUEBA SAC      Fecha Reserva : 05/10/2017 10:23:23

Dirección : CALLE SAPHY 723      Nro. Documento : RUC - 20600800666

Información de Campamentos:

Día	Campamento	Fecha de Pernocte
Día 1	HATUNCGSACA	13/01/2018
Día 2	PACAYMAYO	13/01/2018
Día 3	PHUYUPATAMARCA	14/01/2018

Relación de Pasajeros:

N°	Apellidos y Nombres	Nro. Documento	Pais	Eda	Sex	Precio
1	MIGUEL TRIVEÑO	PAS - 41528598	Alemania	30	M	292,00

Subtotal: S/. 292,00

PU Porter: S/. 50,00

Total Pasajeros: S/. 342,00

TOTAL: S/. 642,00

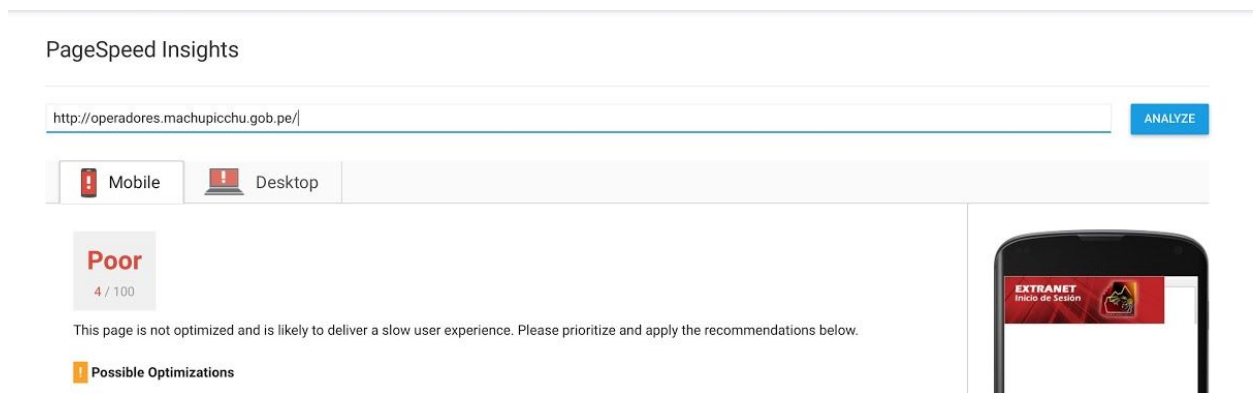
Boleto de confirmación de la reserva.

Se procedió a ir al local de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco en Saphi donde se le hicieron preguntas al Ingeniero Miguel Triveño (encargado del sistema de boleto

electrónico) sobre la plataforma de reservas y las capacidades del servidor actual. Se accedió al *datacenter* donde se encuentran los servidores del DDCC.

### **Viernes 06 de octubre del 2017:**

El viernes se procedió a ir al local de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco en Saphi donde se realizó un diagnóstico del sistema. **Pudimos ver que la velocidad de carga podría ser un problema grave.** Se identificaron muchas posibilidades de mejoras importantes que podrían hacer que la plataforma esté mejor preparada para una carga fuerte.



*El test de velocidad de Google calificó al sistema con 4 sobre 100. Puntaje sumamente bajo.*

Se conversó con el ingeniero Miguel Triveño sobre las deficiencias y él estuvo de acuerdo en que íbamos a hacerle propuestas para mejorar esos aspectos.

### **Lunes 09 de octubre del 2017:**

El lunes seguimos con el intento de optimizar el sistema con la idea de estar mejor preparados para el día martes que venía la carga fuerte de las reservas para mayo, el mes más solicitado. Miguel Triveño me facilitó una copia de los archivos del sistema y procedí a hacer algunas pruebas de mejoras. Lamentablemente no hubo el tiempo necesario para hacer cambios significativos, y decidimos no realizarlos para no arriesgar el funcionamiento ininterrumpido de la plataforma.

### **Martes 10 de octubre del 2017:**

El martes se procedió a ir al local de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco en Saphi donde se le hizo seguimiento al monitoreo del sistema de reservas. Se esperaba el mayor tráfico de usuarios ese día. Al parecer el sistema pudo responder a esa carga de

aproximadamente 1000 usuarios simultáneos. La carga de personas no fue tan alta como el año 2016, y se asignó la mayoría de ancho de banda (16 MB aproximadamente el doble que en el 2016) de la DDCC en esos minutos. **El pico de actividad se registró entre las 9:05 am y las 9:15 am.**

DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB
		94	250	312	222	270
6	7	8	9	10	11	12
410	58	121	274	313	272	298
13	14	15	16	17	18	19
314	149	107	0	0	0	0
20	21	22	23	24	25	26
0	0	0	0	0	0	0
27	28	29	30	31		
0	0	0	0	0		

Reservas hechas hasta el día 10 de octubre del 2017 a las 9:10am para los espacios de mayo 2018.

```

EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorFecha ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TPrecioPorter ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_ObtenerSeries ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_Campamento_ListarTodos ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorMes ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorMes ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRegistro_ObtenerResumen ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRegistro_resumen ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorFecha ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRegistro_RecuperarVisitantes ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_ObtenerSeries ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_seg_TOperadorRegistro_Datos ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_rep_Anexo_Guias ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_rep_Anexo_Campamentos ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TItinerario_Campamento_ListarTodos ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorFecha ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_ObtenerSeries ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_Campamento_ListarTodos ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TPrecioPorter ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorMes ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRegistro_ObtenerResumen ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRegistro_resumen ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorFecha ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRegistro_RecuperarVisitantes ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_ObtenerSeries ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_seg_TOperadorRegistro_Datos ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_rep_Anexo_Guias ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_rep_Anexo_Campamentos ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TItinerario_Campamento_ListarTodos ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TCapacidad_DisponibilidadPorFecha ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_ObtenerSeries ?, ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TRuta_Campamento_ListarTodos ?, ?
Hibernate: EXEC dbo.sp_res_TPrecioPorter ?

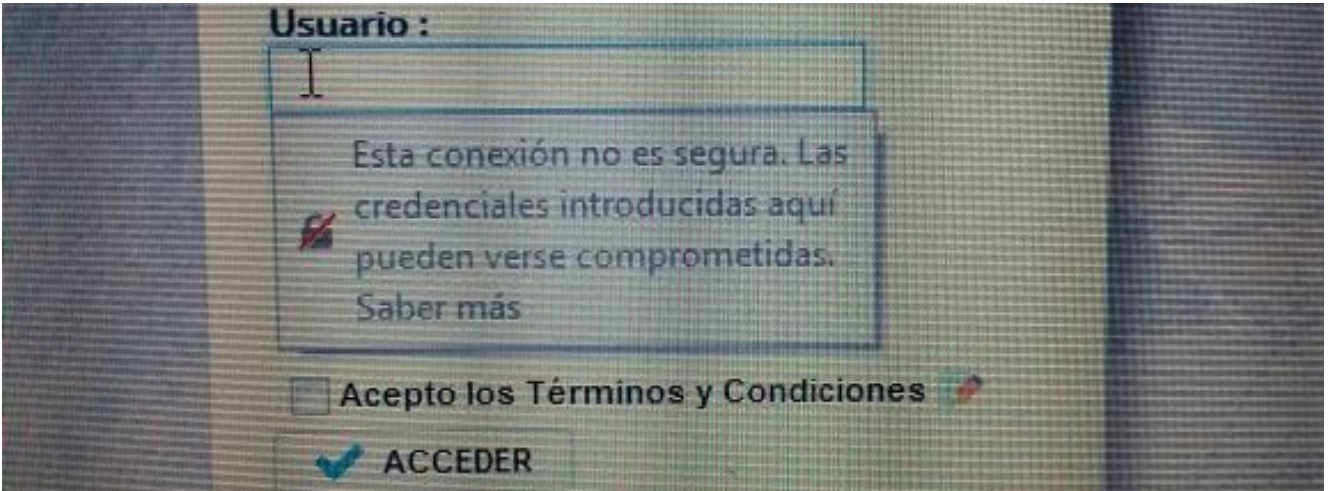
```

Registros de tipo Log que van mostrando los movimientos de la base de datos en tiempo real.

## **MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

1. Se solicitó, para garantizar la transparencia, la **entrega de respaldos diarios de la base de datos en formato SQL encriptado** (ver referencia #2). Esto permitiría contrastar la data en caso haya cualquier sospecha de manipulación irregular.

- Se cuestionó que la plataforma no cuente con certificado SSL. **Esto es un problema de seguridad grave.** Al no estar encriptados, **los datos de los pasajeros no están seguros y son expuestos a interceptaciones o ciberataques.** Se recomendó activar certificado SSL de seguridad cuanto antes.



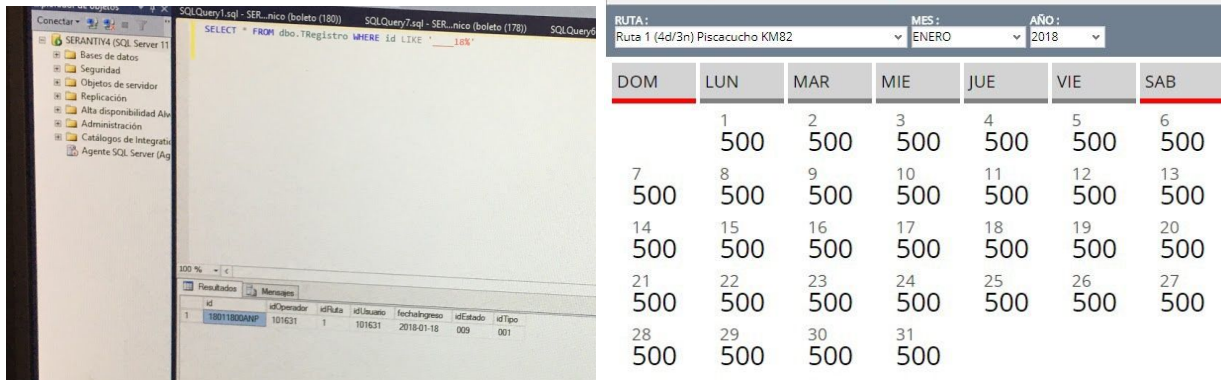
La información es introducida en los formularios de una manera que no es segura y queda expuesta la información.

- Se preparó a los operadores (APTAE y algunos otros) para en caso hubiesen irregularidades, como un bloqueo selectivo por ejemplo, se pudiese detectar. La **identificación del status del servidor** desde los navegadores de los usuarios (operadores) **permitiría identificar la causa** en caso hubiese un error en el servidor.

```
HTTP/1.1 200 OK
Expires: Tue, 27 Apr 1971 19:44:06 EST
Content-Encoding: gzip
Cache-Control: no-cache
Content-Type: text/html; charset=utf-8
P3P: CP="This is not a P3P policy! See http://support.google.com/accounts/answer/151657?hl=en for more info."
X-XSS-Protection: 1; mode=block; report=https://www.google.com/a/ppserve/security-bugs/log/youtube
Strict-Transport-Security: max-age=31536000
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Frame-Options: SAMEORIGIN
Date: Tue, 03 Oct 2017 00:27:31 GMT
Server: YouTube Frontend Proxy
Set-Cookie: VISITOR_INFO1_LIVE=Qv3MrJSHzJ4; path=/; domain=youtube.com; expires=Sun, 03-Jun-2018 12:20:31 GMT; httponly
Set-Cookie: YSC=IE4LD8wCbJ0; path=/; domain=youtube.com; httponly
Set-Cookie: GPS=1; path=/; domain=youtube.com; expires=Tue, 03-Oct-2017 00:57:31 GMT
Alt-Svc: quic="443"; ma=2592000; v="39,38,37,35"
Transfer-Encoding: chunked
```

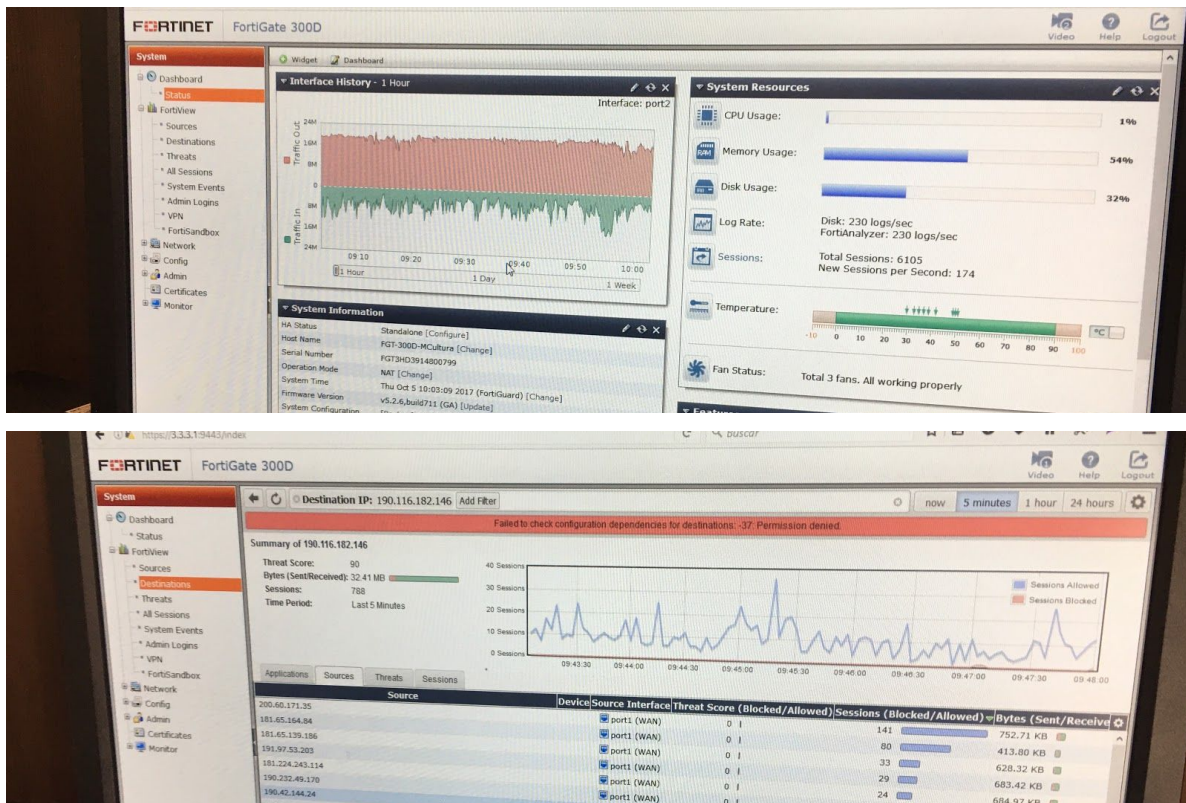
Servicio para ver el código de status de los servidores.

- Se constató que la **base de datos no tenía reservas** antes de la apertura y que los espacios estaban libres en su integridad.



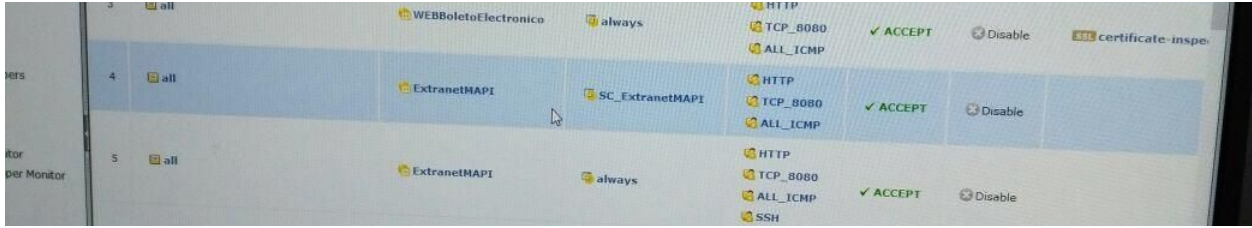
Base de datos vacía. Todos los espacios están disponibles para comenzar.

- Se revisó el **reporte del servidor en el sistema FORTINET** para constatar que todo estaba funcionando correctamente.



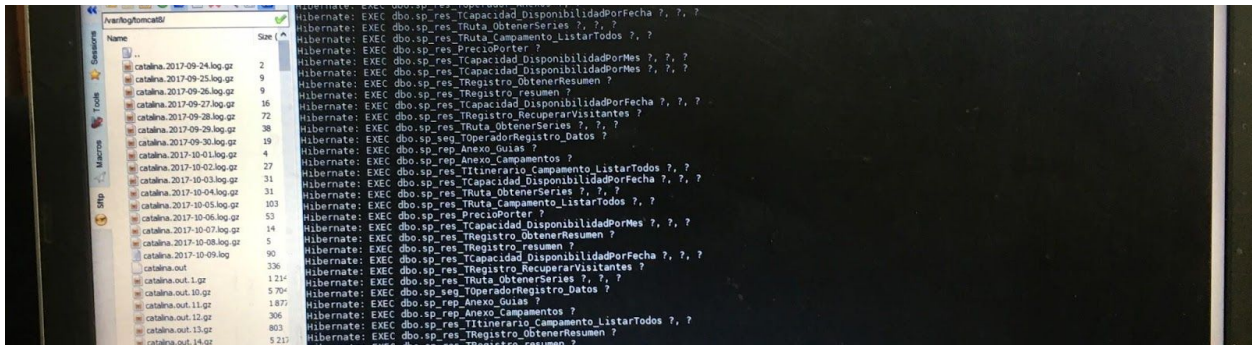
Monitoreo del sistema mostrando todo funcionando correctamente.

- Se verificó que **sólo los puertos del servidor necesarios** estaban **activados** para descartar que se pueda manipular la BBDD desde afuera.

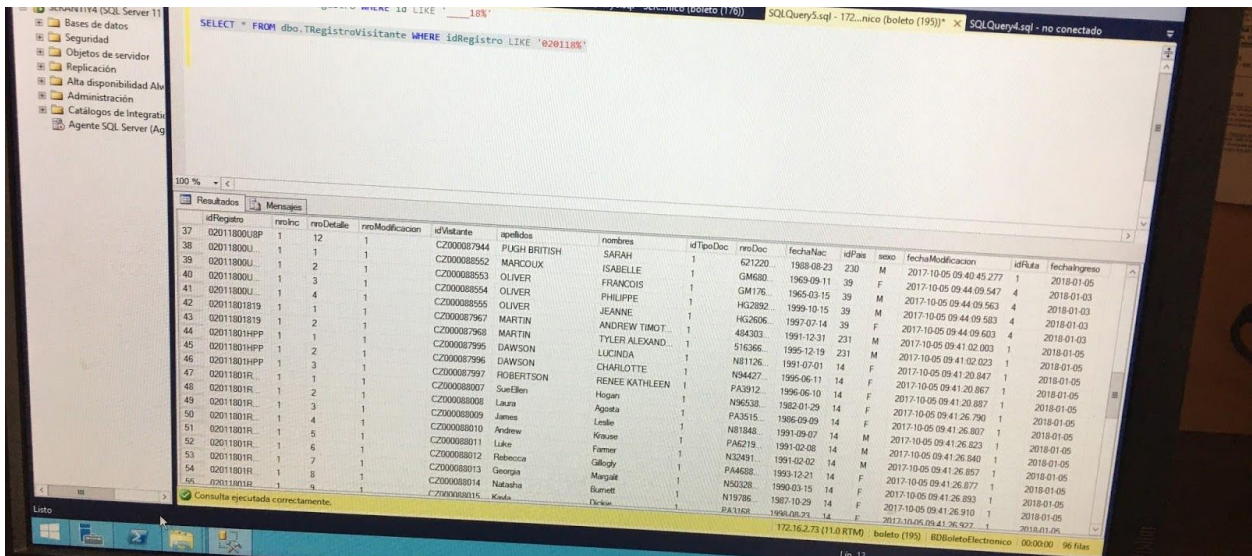


*Puertos abiertos para el sistema de reservas.*

- Solicitamos acceso a los **reportes de monitoreo**. Revisamos los reportes de servidor y BBDD.



*Registros de tipo Log que van mostrando los movimientos de la base de datos en tiempo real.*



*Vista del administrador de SQL.*



## INFORMACIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE

### **SOFTWARE - SISTEMA DE RESERVAS**

Mucha de la tecnología usada es de hace 4-5 años. Versiones antiguas. El panorama y estándares han ido cambiando mucho desde el 2013, se pudo usar versiones más recientes.

### **FRAMEWORK BASE: Google Web Toolkit - <http://www.gwtproject.org>**

Java APIs / AJAX - **GWT 2.6.1** - [#Release Notes 2 6 1](#) - El software usado como base fue publicado el 9 de mayo del 2014. <http://www.gwtproject.org/release-notes.html>

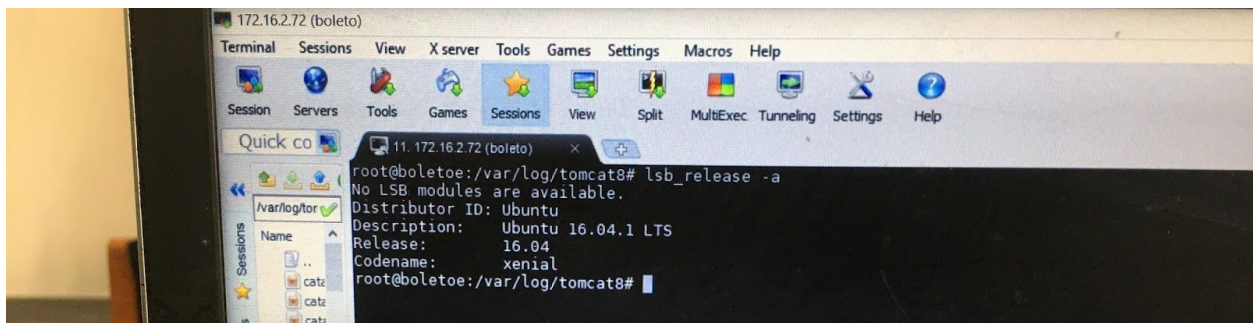
Este software no ha sido correctamente implementado al no estar optimizado según los parámetros de gwtproject.org - [DevGuideOptimizing.html](#).

### **FRAMEWORK GESTIÓN DE RESERVAS: Isomorphic SmartClient -**

<https://www.smartclient.com>

Java / Ajax RIA - **Version v11.0 (2016-12-13)** - "SmartClient" is a trademark of Isomorphic Software, Inc.

### **HARDWARE - SERVIDOR:**



*Información de sistema operativo para el servidor en DDCC de Saphi.*

**Sistema Operativo:** UBUNTU - Xenial Xerus - 16.04.1 LTS

<http://old-releases.ubuntu.com/releases/16.04.1/>

Servidor con 16 GB de RAM.



*Servidores en DDCC de Saphi.*

## **VELOCIDAD DE LA PLATAFORMA**

Se hicieron pruebas de velocidad con la herramienta “Google Page Speed Insights” en donde la plataforma obtuvo una calificación bastante baja. **En móviles la calificación llega a un 4/100 lo cual indica que tiene serios problemas de performance.**

http://operadores.machupicchu.gob.pe/ ANALYZE

**Poor**  
4 / 100

This page is not optimized and is likely to deliver a slow user experience. Please prioritize and apply the recommendations below.

**Possible Optimizations**

- Enable compression
- Show how to fix

*El test de velocidad de Google calificó al sistema con 4 sobre 100. Puntaje sumamente bajo.*

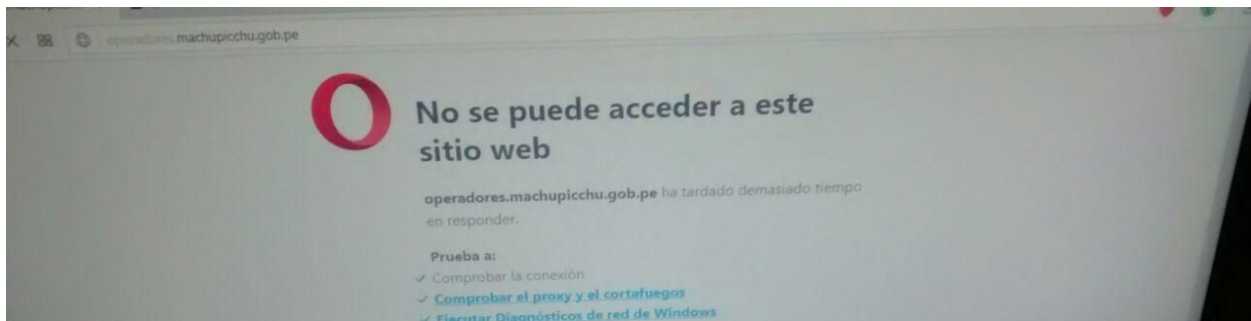
Si examinamos los detalles de la carga la plataforma web, se puede evidenciar que no está optimizada. Son **arriba de 60-70 los requests al servidor, alrededor de 7MB de carga y promedia los 9 segundos de carga** con una conexión a internet promedio en Lima. No hay un trabajo de optimización en ese sentido. Hay muchos archivos separados de formato JS que suman alrededor de 5 MB de carga.

Name	Domain	Type	Method	Scheme	Status	Cached	Size	Transferred	Start Time	Latency	Duration
ISC_Core.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	1.07 MB	1.07 MB	483.6ms	65.74ms	4.96s
ISC_Grids.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	1.03 MB	1.03 MB	483.9ms	158.0ms	4.24s
ISC_Forms.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	927.81 KB	927.84 KB	484.0ms	141.0ms	3.83s
ISC_DataBinding.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	874.31 KB	874.54 KB	484.4ms	147.3ms	3.16s
C9341544083546D10A888E05A740784.cache...	operadores.machupicchu...	Document	GET	HTTP	200	No	867.97 KB	868.19 KB	6.06s	65.86ms	1.51s
favicon.ico	operadores.machupicchu...	XHR	GET	HTTP	200	No	361.40 KB	361.62 KB	6.06s	77.56ms	1.08s
skin_styles.css	operadores.machupicchu...	Stylesheet	GET	HTTP	200	No	359.76 KB	359.98 KB	5.10s	149.7ms	601.7ms
ISC_Foundation.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	357.16 KB	357.39 KB	483.7ms	71.71ms	1.86s
ISC_Calendar.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	267.87 KB	268.11 KB	484.2ms	194.9ms	1.27s
bgd-main.jpg	operadores.machupicchu...	Image	GET	HTTP	200	No	160.97 KB	161.20 KB	5.99s	84.90ms	355.6ms
ISC_Containers.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	158.50 KB	158.74 KB	483.8ms	76.73ms	850.0ms
load_skin.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	74.59 KB	74.83 KB	484.6ms	190.7ms	197.4ms
ISC_RichTextEditor.js	operadores.machupicchu...	Script	GET	HTTP	200	No	59.94 KB	60.17 KB	484.1ms	151.7ms	397.6ms
bgd-file-login-extranet.png	operadores.machupicchu...	Image	GET	HTTP	200	No	46.82 KB	47.04 KB	7.81s	53.68ms	37.47ms
cronograma_ci_2018.PNG	operadores.machupicchu...	Image	GET	HTTP	200	No	36.50 KB	36.72 KB	8.51s	99.91ms	100.6ms
BoletoExtranet.css	operadores.machupicchu...	Stylesheet	GET	HTTP	200	No	20.93 KB	30.15 KB	228.1ms	98.60ms	83.41ms
chrome.css	operadores.machupicchu...	Stylesheet	GET	HTTP	200	No	26.57 KB	26.79 KB	6.03s	64.84ms	105.8ms
bgd-working.gif	operadores.machupicchu...	Image	GET	HTTP	200	No	18.81 KB	19.03 KB	7.85s	79.56ms	86.26ms
cjZkeOubn4kERqtsuH3ZBwYUkPkJ_Gans...	fonts.gstatic.com	Font	GET	HTTPS	200	No	8.66 KB	9.11 KB	6.06s	129.8ms	1.829ms

Las herramientas de desarrollo permiten ver que hay una manera poco eficiente en el manejo de la carga de los archivos.

## INTERRUPCIÓN EN EL FUNCIONAMIENTO

Entre los días **16 y 22 de octubre del 2017** (ver referencia #3) el sistema no estuvo activo. Se dieron **dos versiones de las causas del problema**: cambio de proveedor de internet y un supuesto problema debido a un rayo. Este incidente hasta este momento no ha sido aclarado.



Mensaje de error cuando se trataba de acceder a la plataforma.

Durante ese periodo de tiempo ocurrieron hechos que nos parecen sumamente graves:

- 1) **Las reservas se hicieron de manera presencial.** Esto se presta a cualquier tipo de manipulación y perjudica de manera grave la transparencia del proceso.
- 2) **No se entregaron las bases de datos correspondientes** lo cual al menos hubiera permitido que haya algún tipo de control.

- 3) No se coordinó una interrupción del servicio planeada con anticipación en conjunto con operadores y veedores. El ingeniero Miguel Triveño **dejó de responder el teléfono y correos** en donde le preguntaba por su versión de los inconvenientes. Cualquier tipo de problema se hubiese podido atender tratando de mantener la comunicación y transparencia del caso.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se recomienda que, en el contexto en el cual muchos operadores reservan espacios al mismo tiempo y muchos usuarios lo hacen con una velocidad de internet lenta en Cusco, se tenga como **alta prioridad el desarrollo de una plataforma digital optimizada con altos estándares de velocidad** para el proceso de reservas.

Esta plataforma debería **garantizar transparencia y seguridad**. Transparencia que permita una **igualdad de condiciones para todos los operadores**. Las reservas se deberían hacer con un **proceso automatizado sin alteraciones**.

Adicionalmente **la información de los pasajeros y agencias debe estar protegida** (encriptada).

Si bien en un comienzo se trabajó en una buena dirección en conjunto con las personas encargadas de sistema en el DDCC, y nos dieron algunas de las facilidades e información requeridas. Los eventos y respuesta a partir de los problemas que empiezan el día 16 de octubre no me dejan otra opción que concluir que **hubo una falta de transparencia grave en el proceso para las reservas de espacios para Caminos del Inca para el 2018**, y que la **solución tecnológica no cumplió con tener buenos estándares técnicos de performance** que permitan que el proceso de reservas funcione óptimamente.

Quedo a disposición para cualquier duda o comentario.

Atentamente,

**Diego Rey de Castro**

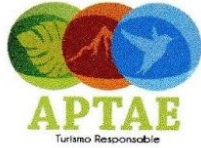
*Veedor en representación de APTAE*

**Correo:** [diegoreydecastro@signo.digital](mailto:diegoreydecastro@signo.digital)

**Teléfono:** 991714424

**D.N.I.** 41323258

## REFERENCIA #1



CARTA Nro.035-2017

Miraflores, 02 de octubre de 2017

Señor  
**VIDAL PINO ZAMBRANO**  
Director  
DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE CUSCO (DDCC)  
Presente.-



Estimado Señor

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi más cordial saludo y a la vez informarle que el Consejo Directivo que tengo a bien Presidir, ha decidido nombrar al Sr. Diego Rey de Castro Alarco identificado con D.N.I. 41323258, como la persona que represente a nuestro gremio en calidad de veedor del Sistema de Reservas para los ingresos a la Red de Caminos Inca, cuyo funcionamiento recae en su Dirección, a realizarse en la ciudad de Cusco a partir del 05 de octubre de 2017, cuyo inicio para el año 2018 está programado.

En ese sentido solicitamos brindar las facilidades del caso al Sr. Rey de Castro, cuya labor será acompañar el proceso e indagar sobre el funcionamiento del Sistema, además de proponer soluciones que favorezcan la transparencia en la gestión de las reservas y ventas que tiene a cargo dicho Sistema bajo la DDCC.

Cabe señalar que esta designación es uno de los acuerdos tomados en la reunión convocada por la Jefatura del Santuario Histórico de Cusco y que se llevara a cabo el pasado lunes 25 de setiembre, reunión a la cual asistieron también representantes de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco y representantes de los gremios de turismo. Acordándose nombrar dos Veedores al sistema, uno por parte del sector privado y otro por parte del Estado.

Sin otro particular me despido quedando de usted.

Atentamente,

**Alfredo E. Ferreyros G.**  
Presidente

**Calle San Fernando # 287 – Miraflores**  
**Oficina 444-1853 / RPC 987-935-070 / asistente@aptae.pe / administracion@aptae.pe**

**VER REFERENCIA #2**



CARTA Nro.036-2017



Miraflores, 05 de octubre de 2017

Señor  
**VIDAL PINO ZAMBRANO**  
Director  
DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE CUSCO (DDCC)  
Presente.-

Señor Director

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi más cordial saludo. Como es de conocimiento público el día de hoy se inició el proceso de reservas de los ingresos a Camino Inca para el año 2018, con la presencia del Fiscal de Prevención y con la lectura del Acta de Apertura por parte de funcionarios de la DDCC.

Como representantes del sector privado solicitamos en aras de la transparencia, se nos entregue al finalizar cada día de reservas y no días después, una copia encriptada de la base de datos de todo el sistema, la misma que permitirá comparar con la información que se entregue posteriormente para las auditorías que pudieran realizarse a dicho sistema.

Esta solicitud la hacemos basados en el derecho que nos otorga la Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", cuyo Artículo 7 dice textualmente "Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho".

Por lo antedicho esperamos se nos entregue al finalizar cada día empezando desde hoy jueves 05 de octubre, la base de datos solicitada, pedido que hacemos de acuerdo a Ley y por ser nuestro derecho.

Atentamente,

**Alfredo E. Ferreyros G.**  
Presidente

**Calle San Fernando # 287 - Miraflores**  
**Oficina 444-1853 / RPC 987-935-070 / asistente@aptae.pe / administracion@aptae.pe**

**VER REFERENCIA #3**



CARTA Nro.038-2017

Miraflores, 23 de octubre de 2017

Señor  
**VIDAL PINO ZAMBRANO**  
Director  
DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE CUSCO (DDCC)  
Presente.-



Señor Director

Por medio de la presente le expresamos nuestro más cordial saludo y la vez manifestamos la preocupación de los miembros de nuestro gremio, por la caída del sistema de reservas a la Red de Caminos Inca ocurrido desde martes 18 al domingo 22 de octubre.

Según se informó a un grupo de operadores turísticos, el sistema dejó de funcionar porque el Ministerio de Cultura decidió cambiar de proveedor de servicio de Internet, mientras que a otras empresas se les informó que se debió a factores climatológicos al haber caído un rayo en la antena principal.

En ese sentido, no estando claro el motivo de la caída del sistema y en aras de la transparencia, solicitamos a su Dirección comunicarnos de manera formal, cuáles fueron los verdaderos motivos por el cual el sistema dejó de funcionar tantos días, teniendo las empresas que acercarse a la DDCC para hacer la reserva de manera directa, sin que esta gestión haya sido para algunos una solución.

Agradecemos su atención y quedamos a la espera de su gentil respuesta.

Atentamente,

**Alfredo E. Ferreyros G.**  
Presidente