

MUJER

MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL CUSCO



GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD



DIVISIÓN DE LA MUJER

SUB GERENCIA DE LA MUJER, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PRE SEN TA, CIÓN

*Para liberarse,
la mujer debe
sentirse libre, no
para rivalizar con
los hombres, sino
libre en sus ca-
pacidades y en su
personalidad.*

Los servicios que la Municipalidad Provincial del Cusco presta a los ciudadanos enfrentan el reto permanente de modernización y calidad. La aprobación del “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” para las entidades de la administración pública, es el impulso definitivo para que nuestra entidad implemente proyectos de mejora de la calidad.

Por ello, en la Gerencia de Desarrollo Humano y Social trabajamos para la ciudadanía, queriendo ser una referencia en dinamismo y mejora continúa de la calidad de atención.

En este marco, presentamos la **Carta de Servicio de Calidad de los servicios públicos de la División de la Mujer**, elaborada por el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano y Social.

Este instrumento de gestión de la calidad se inscribe dentro de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y DS 004-2013-PCM que aprueba la “Política Nacional de modernización de la Gestión Pública”. Esta política plantea un Estado moderno al servicio de la ciudadanía, orientado al ciudadano eficiente, inclusivo y abierto. Es por lo que, a través de esta Carta, se informa con detalle sobre los servicios municipales que están a disposición de toda la población y de los compromisos que nuestra Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad Provincial del Cusco ha adquirido con todos ustedes a la hora de prestarlos.

¿QUÉ ES LA DIVISION DE LA MUJER?



La División de la Mujer es el órgano de línea de tercer nivel organizacional, dependiente funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Desarrollo Humano y Social de la Municipalidad del Cusco.

Sus funciones son las siguientes: planificar, coordinar, conducir, supervisar y evaluar las actividades y proyectos con enfoque de género y que promocionan las capacidades, habilidades y destrezas de las mujeres para generar ingresos propios, y que permitan desarrollar sus derechos ciudadanos y el liderazgo, así como conducir las acciones permanentes de prevención de la violencia familiar contra la mujer.



¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

La División de la Mujer de la Municipalidad Provincial del Cusco, presta los siguientes servicios:

- Organización, formalización e inscripción de las organizaciones de mujeres de la provincia.
- Registro y reconocimiento de las organizaciones de mujeres y organizaciones sociales de base del distrito de acuerdo a las normas legales vigentes, y mantenimiento actualizado del registro.
- Promoción de políticas públicas a favor de la igualdad de género en las organizaciones sociales.
- Capacitación a las mujeres organizadas a través de cursos y talleres.
- Promoción del desarrollo de capacidades y el potencial de la mujer.



¿QUÉ BENEFICIOS BRINDAMOS?

- Supervisión del cumplimiento de las normas en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, conforme a las políticas nacionales y al marco normativo vigente en la materia.
- Coordinación y trabajo de acciones concertadas con las instancias locales relacionadas con el desarrollo de la mujer.
- Capacitación y empoderamiento a las mujeres organizadas a través de cursos, talleres o visitas a experiencias exitosas.
- Promoción de espacios de capacitación, producción y recreación para las mujeres del distrito, con la finalidad de mejorar la calidad de vida en armonía familiar.



¿CÓMO LO HACEMOS?

- Planificando y coordinando las actividades relacionadas con la mujer, principalmente a aquellas en riesgo de exclusión social, contribuyendo a su bienestar.
- Planificando y ejecutando la promoción del desarrollo de capacidades y la acción concertada de las instituciones públicas, organizaciones sociales y organizaciones no gubernamentales.
- Promoviendo campañas educativas para desarrollar capacidades, habilidades y destrezas técnicas en oficios tradicionales y no tradicionales.
- Planificando y ejecutando programas de capacitación para mujeres sobre temas de liderazgo y participación ciudadana.
- Planificando y ejecutando programas educativos y de sensibilización sobre la problemática de las mujeres y el enfoque de género.



MARCO LEGAL QUE PROTEGE E IMPULSA A LA DIVISIÓN DE LA MUJER



- Constitución Política del Estado, modificado por la Ley de Reforma Constitucional N° 28607.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, Art. 84.
- Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general.
- Ley 26260, Ley de Protección frente a la Violencia Familiar.
- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres.
- D. Leg. N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- El Acuerdo Nacional, que fue suscrito el 22 de julio de 2002 entre las máximas autoridades del Estado peruano y la sociedad civil, constituye un conjunto de políticas de Estado orientadas a alcanzar el bienestar de las personas.
- La Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) aprobada en 1979, suscrita por el Perú en 1991 y ratificada en 1992.
- Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del gobierno nacional, señalando en su artículo 2.2 lo referente a igualdad de hombre y mujeres.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Si está Ud. interesado o interesada en contribuir a mejorar de la calidad del servicio que prestamos, puede hacerlo a través de las siguientes acciones:

- Proponer iniciativas mediante sus organizaciones.
- Participación activa dentro de sus organizaciones.
- Vigilando el cumplimiento de las acciones de la División de la Mujer.
- Formalizando sus organizaciones sociales.

NUESTRO COMPROMISO CON EL NIVEL DE CALIDAD



- Capacitarnos y actualizarnos permanentemente para atenderlo mejor.
- Brindarle un trato respetuoso y amable.
- Darle atención personalizada cuando solicite información, orientación y asesoramiento.
- Facilitar información sobre nuestros servicios a través de diferentes medios: atención personal, virtual o telefónica.
- Dar facilidades para la presentación de quejas y sugerencias.
- Implementar mecanismos para evaluar la calidad del servicio, a través de la aplicación de encuestas que reflejen el grado de satisfacción de nuestros usuarios y usuarias.
- Apoyar en la identificación de prioridades de desarrollo de la mujer.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO



GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL

CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD

DIVISION DE LA MUJER

ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tu opinión es importante. Con tus sugerencias y observaciones nos ayudas a lograr que los servicios municipales de la mujer mejoren día a día. Para darte un servicio de calidad, hemos diseñado una encuesta de satisfacción y un buzón para almacenar tu apreciación, queja o sugerencia.

DIRECTORIO, RESPONSABLES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

La División de la Mujer de la Municipalidad Provincial del Cusco se encuentra ubicada en:
AV. Tullumayu S/N. Centro Artesanal Cusco
Gerencia de Desarrollo Humano y Social
Sub Gerencia de la Mujer, Juventud y Participación Ciudadana

Correo electrónico: mujer.juventud@municusco.gob.pe

Teléfono: **084 260984**

Horario de atención : De lunes a viernes

Mañana: 07:30 a.m. a 01:00 p.m.

Tarde: 02:00 p.m. a 04:15 p.m.

CON EL APOYO DE



GARAPENERAKO
LANKIDETZAREN
EUSKAL AGENTZIA
AGENCIA VASCA DE
COOPERACIÓN PARA
EL DESARROLLO



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



FACILITA

