

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](mailto: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



35 años con el Perú  
CENTRO GVAMAY DOMA DE AVALA