

REPORTE DEL ÍNDICE DE CALIDAD Y ATENCIÓN PARA LA REVISIÓN DE ESPACIOS (**INDEX CARE**)

**Auto-evaluación y diagnóstico del Modelo de Atención de los Centros
de Desarrollo Comunitario del Sistema DIF GDL**

JULIO 2025

Index CARE: Diagnóstico CDC's
Julio 2025
Guadalajara, Jalisco, México

Equipo coordinador

Emmanuel Rojas Botello
Shelsea Odette M. Amézquita

Diseño de la herramienta

Shelsea Odette M. Amézquita

Levantamiento y sistematización de la información

Ana Cecilia Guadalupe Perdomo Ascencio
Alan Eduardo Camacho Zarate
Diego Damian Lara Campos
Jairo Javier Enríquez González
Juliana Alejandra Pérez Ramírez
Lesly Jailene Hernández Hernández
Paola Alejandra Gonzalez Rodriguez
Emmanuel Rojas Botello
Shelsea Odette M. Amézquita
Ruben Isaac Castillo Velasco

Análisis y redacción

Ana Cecilia Guadalupe Perdomo Ascencio
Alan Eduardo Camacho Zarate
Juliana Alejandra Pérez Ramírez
Lesly Jailene Hernández Hernández
Paola Alejandra Gonzalez Rodriguez
Shelsea Odette M. Amézquita

Revisión

Emmanuel Rojas Botello
Shelsea Odette M. Amézquita

1. Presentación ejecutiva

El desarrollo y aplicación del Índice de Calidad y Atención para la Revisión de Espacios (CARE) surge como una herramienta estratégica para diagnosticar el funcionamiento de los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) en Guadalajara. Su objetivo principal es identificar la capacidad operativa e institucional de cada centro para brindar atención integral y efectiva a personas en situación de vulnerabilidad.

Además de ofrecer un análisis general del desempeño institucional, el Índice CARE permite detectar áreas de oportunidad en torno a cuatro áreas:

- **Personal asignado a la atención y seguimiento de usuarias**
- **Procesos y herramientas operativas**
- **Análisis de datos y diseño de política pública**
- **Identificación y fortalecimiento de buenas prácticas**

El diagnóstico fue realizado durante el año 2025 y constituye un **ejercicio de autoevaluación institucional que sistematiza información clave sobre el estado actual de los 26 CDC del municipio**. A través de este proceso, el Sistema DIF Guadalajara busca fortalecer la calidad de los servicios comunitarios, promoviendo un modelo de atención más eficiente, equitativo y centrado en las personas.

El presente informe presenta los hallazgos principales de esta evaluación, así como un conjunto de recomendaciones orientadas a la mejora continua y a la toma de decisiones estratégicas en el marco de la política social municipal.

1.1. Objetivos del informe

Objetivo general

Generar un diagnóstico institucional sobre el funcionamiento de los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) del Sistema DIF Guadalajara, a partir de un ejercicio de autoevaluación con el Índice CARE, que permita conocer las rutas de atención implementadas, las condiciones operativas actuales y las percepciones del personal sobre sus fortalezas y áreas de mejora, para la toma de decisiones.

Objetivos específicos

- Identificar las condiciones operativas de cada CDC en términos de personal, infraestructura, equipamiento, procesos y ofertas brindada a las personas usuarias.

- Analizar la percepción del personal sobre las fortalezas institucionales y las áreas de oportunidad específicas para mejorar la atención y respuesta a las necesidades de las comunidades atendidas.

2. Antecedentes

2.1. Sobre los Centros de Desarrollo Comunitario

Los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) son espacios creados con el propósito de fortalecer el tejido social desde lo local, mediante la oferta de servicios que promuevan el apoyo psicosocial, la formación, la atención integral, la recreación y la interacción comunitaria, especialmente entre grupos en situación de vulnerabilidad. Asimismo, funcionan como puntos estratégicos para la entrega de apoyos y programas sociales, así como para el desarrollo de actividades de capacitación y profesionalización para las personas usuarias.

Su objetivo central es contribuir al desarrollo integral de la población tapatía, a través de una atención cercana y la promoción de la convivencia entre diversos grupos etarios (niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, mujeres, hombres, población indígena y migrante) favoreciendo el ejercicio autónomo de sus derechos y fomentando la participación ciudadana en la vida comunitaria.

Actualmente, el Sistema DIF Guadalajara cuenta con 26 CDC distribuidos en las zonas del municipio con mayores niveles de pobreza, violencia y marginación. Estos espacios permiten una aproximación territorial directa a las necesidades de la población y operan como plataformas clave para la implementación de estrategias de atención social y prevención de problemáticas estructurales.

Con la llegada de la administración 2024 - 2027, encabezada por la primera presidenta municipal de Guadalajara, Verónica Delgadillo se propone un enfoque innovador donde se pone al centro de la política social del municipio la agenda de cuidados para construir justicia social. Con el lema “Guadalajara, la ciudad que te cuida”, se propone una estrategia articulada de bienestar que prioriza la eficiencia en el uso de recursos públicos.

En este marco, el Sistema DIF Guadalajara ha asumido el compromiso de fortalecer la operación de los CDC, reconociéndolos como espacios clave para la implementación de políticas sociales territoriales. El presente informe representa el inicio de una nueva etapa institucional que apuesta por un modelo de atención más integral, corresponsable y centrado en las personas. A través de herramientas como el Índice CARE, se busca garantizar que los servicios comunitarios no solo respondan a lo urgente, sino que contribuyan a construir una ciudad más justa, equitativa e incluyente.

2.2. Sobre el origen y propósito del Índice CARE

En años anteriores, las evaluaciones de los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) se enfocaron principalmente en la aplicación de encuestas de percepción a personas usuarias, lo cual permitió conocer ciertos niveles de satisfacción respecto a los servicios brindados. Sin embargo, este enfoque presentaba limitaciones importantes para analizar de manera profunda los procesos internos de atención, las capacidades institucionales y los retos operativos cotidianos que enfrenta el personal de los centros.

Por esta razón, en 2025 se impulsó un cambio metodológico desde el área de Planeación del Sistema DIF Guadalajara, mediante la implementación de una autoevaluación institucional basada en el Índice CARE (Calidad y Atención para la Revisión de Espacios). Este instrumento retoma como base el Índice MAUSE (Modelo de Atención a Usuarías), desarrollado por USAID e implementado por la Comisión Nacional para

Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM), orientado a la evaluación de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM).

A partir de este referente, el Sistema DIF Guadalajara adaptó la herramienta a las particularidades del contexto local, integrando recomendaciones técnicas, enfoques de atención comunitaria y marcos normativos relevantes.

La metodología de autoevaluación implementada se distingue por el

- Uso de **herramientas digitales para la recolección sistematizada de información**
- **Aplicación dirigida al personal clave de cada centro, con base en su experiencia operativa** directa
- Análisis **desde la vivencia cotidiana del personal y sus necesidades técnicas**
- **Estandarización de criterios** que permite comparabilidad entre centros
- **Identificación** estructurada **de fortalezas y áreas de oportunidad diferenciadas**

Por lo que el Sistema DIF Guadalajara adaptó la herramienta considerando las observaciones, metodologías, procesos y recomendaciones de los siguientes documentos normativos y programáticos:

- Ley General de Desarrollo Social
- Ley de Desarrollo Social del Estado de Jalisco
- Programa Nacional de Asistencia Social 2020–2024
- Modelo de Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Cultura y Saberes (PILARES)
- Modelo de Unidades de Transformación y Organización para la Inclusión y la Armonía Social (UTOPIÁS)
- Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco
- Catálogo de Programas y Servicios de DIF Guadalajara
- Manual Operativo de los Centros de Desarrollo Comunitario del DIF Guadalajara

Asimismo, se integraron elementos de buenas prácticas en evaluación institucional desarrolladas por USAID México, así como los aprendizajes generados durante la implementación del Índice MAUSE en los CJM.

Con esta herramienta, el Sistema DIF Guadalajara avanza hacia una política social basada en evidencia, que reconoce el valor del conocimiento operativo del personal y promueve una mejora continua en la atención comunitaria.

3. Integración y herramientas del Índice CARE

La herramienta de autoevaluación es un cuestionario que está construido con base a dimensiones, subdimensiones y criterios.

- **DIMENSIONES:** Es la forma general en la que fueron agrupadas las áreas, procesos o servicios que deben existir dentro de los CDCs para garantizar la atención óptima de las personas usuarias. A cada una de ellas corresponden distintas subdimensiones.

Descripción de las Dimensiones

01	Capacidades instaladas de los CDC	Identifica las condiciones generales del espacio así como los procesos de atención inicial a personas usuarias para asegurar su comodidad y continuidad
02	Seguimiento a la atención y procesamiento a la información	Observa el seguimiento que se lleva con las personas usuarias, así como el correcto monitoreo y evaluación de herramientas de los Centros que permiten la generación de información para la mejora de los servicios, así como el desarrollo de programas y políticas.
03	Sobre los servicios y rutas de atención de los CDC	Evalúa cada una de las áreas especializadas con que debe contar el Centro para brindar atención multidisciplinaria a las personas usuarias.
04	Clima laboral	Evalúa el ambiente de trabajo, enfocado en las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, la percepción del personal sobre su labor y las oportunidades de desarrollo profesional. Identificar factores que influyen en la satisfacción laboral y en la calidad de vida del personal para el cumplimiento de objetivos
05	Elementos transversales	Evaluaciones que deben realizarse en todas las etapas de atención, con la finalidad de asegurar que se brinde de manera diferenciada y especializada, así como para asegurar el fortalecimiento institucional de los Centros.

- **SUBDIMENSIONES:** Señalan de forma específica las acciones, herramientas y espacios con que se deben contar para el desarrollo óptimo de las funciones del personal de atención de los CDCs
- **CRITERIOS:** Son los elementos de análisis, describen las actividades específicas de cada ámbito que forma parte de la ruta de atención de los CDCs.

CDC #01 - La Esperanza



276 personas usuarias
17 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓
 109	✗	✗	✗	✗	 54	 20	 93

CDC #02 - La Aurora



344 personas usuaria
11 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
							
 146		 50				 48	 100

CDC #03 - Santa María



557 personas usuarias
21 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
 313	 29	 ✗	 ✗	 ✗	 26	 19	 170

CDC #04 - Talpita



205 personas usuarias
18 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
 10	 n/a	✗	✗	✗	 71	 23	 101

CDC #05 - San Isidro



113 personas usuarias
13 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓
 n/a	 14	 ✗	 ✗	 ✗	 ✗	 12	 87

CDC #06 - San Andrés



221 personas usuarias
13 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓
 110	✗	✗	 n/a	✗	✗	 28	 83

CDC #07 - Mota Padilla

346 personas usuarias
15 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓
 160	 37	 0	 0	 n/a	 28	 19	 102

CDC #08 - Huentitán El Bajo



214 personas usuaria
18 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
							
	 42			 xx	 58	 41	 49

CDC #09 - Jardines de la Cruz



266 personas usuarias
18 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✓
 105	 32	✗	✗	 n/a	✗	 56	 73

CDC #10 - Huentitán El Alto



185 personas usuarias
19 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓
 n/a	✗	 50	✗	✗	✗	 3	 132

CDC #11 - Lomas de Polanco



597 personas usuarias
20 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
 72	 40	 ✗	 n/a	 n/a	 45	 381	 59

CDC #12 - Santa Eduwiges



177 personas usuarias
11 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
							
 85						 74	 18

CDC #13 - Tetlán



284 personas usuarias
17 operadora

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
							
 150					 n/a	 65	 69

CDC #14 - Lomas del Gallo



268 personas usuarias
11 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓
 146	✗	✗	✗	✗	 n/a	✗	 122

CDC #15 - Emiliano Zapata



372 personas usuarios
11 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
							
 263	 n/a						 109

CDC #17 - Ferrocarril



324 personas usuarias
17 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓
 90	 31	 90	 ✗	 ✗	 39	 36	 38

CDC #18 - El Porvenir



Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
 5	 n/a	 ✗	 ✗	 ✗	 41	 22	 29

CDC #19 - Del Fresno



509 personas usuarias
15 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓
 294	 19	 ✗	 ✗	 n/a	 112	 12	 72

CDC #20 - La Florida



121 personas usuarias
11 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓
 n/a	 18	✗	✗	✗	✗	 33	 70

CDC #21 - Lomas del Paradero



38 personas usuarias
14 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗
 n/a	 n/a	✗	✗	✗	 5	 33	✗

CDC #22 - Artesanos y Santa Teresita



662 personas usuarias
29 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
							
 435	 87		 n/a	 n/a	 13	 127	

CDC #24 - Santa Elena de la Cruz



228 personas usuarias
11 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
 n/a	 63	✗	✗	✗	 n/a	 13	 87

CDC #25 - Complejo Sauz



572 personas usuarias
25 operadoras

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	Comedor DIPAM	✓	✓	✓	✓	
 63	 12	Comedor DIPAM	 n/a	 n/a	 78	 419	

CDC #26 - Miravalle



302 personas usuarias
15 operadora

Servicios ofertados en el CDC							
Trabajo Social	Psicología	Comedor Comunitario	Sala de muestras	Odontología	Consultorio Médico	Extraescolar	Guardería y preescolar
							
✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗
 138	 28	 50	 ✗	 ✗	 n/a	 86	 n/a