

REPORTE DE RESULTADOS 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**

2025

Index CARE: Diagnóstico CDC´s

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 necesidades 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 de la evaluación

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 (UTOPÍAS)
- 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

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.

3.1 Metodología del 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.

A su vez, los criterios **se evalúan a través de cuatro valores** de acuerdo a la funcionalidad y operación de ellas en los Centros de Desarrollo Comunitario.

- **(0) MUY MALO / NO EXISTE** - No cuenta con las características
- **(1) MALO** - Cuenta con algunas características, pero es insuficiente
- **(2) NO TENGO RESPUESTA** - Cuenta con las características, la implementación funciona pero puede mejorar
- **(3) BUENO** - Sus características e implementación es buena.
- **(4) EXCELENTE** - Sus características superan las expectativas y su implementación es excelente

Para mayor información sobre la metodología del Índice CARE, se puede consultar el documento metodológico, disponible en el siguiente enlace:

 [PME_Brief metodológico sobre el Índice CARE.pdf](#)

6. Resultados generales

Los Centros de Desarrollo Comunitario (mejor conocidos como *CDC*), son complejos multidisciplinarios ubicados en puntos estratégicos del municipio de Guadalajara pensados para ofrecer servicios asistenciales y actividades de calidad y a bajo costo, en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad. Entre los servicios que se brindan destacan educación preescolar, talleres deportivos, artísticos, culturales y de profesionalización para el empleo, así como comedores comunitarios y en algunos casos, servicios de salud.

En ese sentido, no solo acercan servicios asistenciales a bajo costo para garantizar derechos básicos y combatir brechas de desigualdad, sino que se consolidan como espacios comunitarios de cuidado y encuentro que buscan dignificar la vida de las personas en situación de vulnerabilidad.

Al ser complejos multidisciplinarios, los CDC abren sus puertas a tapatías y tapatíos de todas las edades con actividades para niñas y niños de educación inicial, adolescentes, padres y madres de familia y adultos mayores, de esta forma se plantean ser un espacio de encuentro y convivencia intergeneracional que fomenten la participación y pertenencia comunitaria.

Actualmente, se encuentran en operación 26 Centros de Desarrollo Comunitario CDC distribuidos en 09 de las 11 comunidades que conforman el Ayuntamiento de Guadalajara. Con el nuevo enfoque de cuidados, se ha trabajado para descentralizar los servicios públicos y adecuar la oferta de actividades según las necesidades específicas de las y los habitantes de las comunidades.

Sin embargo, los CDC tienen **importantes áreas de oportunidad** en cuanto a la calidad y estado de las instalaciones, mobiliario, condiciones de limpieza e higiene, accesibilidad y privacidad. A partir del Index CARE 2025 (diagnóstico y autoevaluación de los CDC del DIF Guadalajara) se mapearon las necesidades en cuanto infraestructura, seguridad y mantenimiento, necesarias para atender al modelo de atención comunitaria.

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. Gracias a ello, se ha impulsado una inversión pública y esfuerzos que garanticen las condiciones necesarias para la atención digna de todas las y los tapatíos, así como volver una realidad el enfoque de cuidados.

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 Index CARE representa el inicio de una nueva etapa institucional que apuesta por un modelo de atención más integral, corresponsable y centrado en las personas, que busca garantizar que los servicios comunitarios no sólo respondan a lo urgente, sino que contribuyan a construir una ciudad más justa, equitativa e incluyente.

Avances, resultados y logros 2025

Durante 2025, desde distintas áreas del DIF Guadalajara, se emprendieron acciones para atender necesidades, fortaleciendo la infraestructura, la calidad de los servicios y la participación comunitaria, en congruencia con la visión de *Guadalajara, la Ciudad que te Cuida*. A través de estas acciones se busca promover la atención, desarrollo y formación de las comunidades para fortalecer el tejido social e incentivar la participación. Los CDC cobran relevancia como política pública, ya que son espacios que apuntan a la reducción de brechas de desigualdad, que apuestan por el cuidado y desarrollo integral de las comunidades.

Tabla 2. Avances, resultados y logros realizados en los CDC en 2025

Materia de higiene	En 2025 se dio respuesta directa a esta necesidad, con la contratación de personal de intendencia en los CDC 3, 5, 6, 11, 16 y 25, así como en los preescolares de los CDC 6, 13 y 19. Esta acción no solo resolvió una demanda reiterada de las comunidades y del personal operativo, sino que permitió ofrecer espacios más dignos, seguros y saludables para quienes los habitan cotidianamente. Al mismo tiempo, contribuyó a que las y los profesionales de los CDC realicen sus funciones operativas sin contratiempos, fortaleciendo la calidad de la atención. Con estas acciones, el DIF Guadalajara reafirma su compromiso de escuchar a la comunidad, atender las necesidades reales y garantizar que los espacios de cuidado respondan a la dignidad y bienestar de todas las personas.
Vinculación y activación comunitaria	Los Centros de Desarrollo Comunitario existen por y para las comunidades que los habitan. Por ello, en 2025 el DIF Guadalajara se sumó como pilar en la estrategia municipal de vinculación comunitaria, fortaleciendo su presencia en territorio y articulando acciones con otras Dependencias del Ayuntamiento. Como parte de esta nueva dinámica, distintos CDC fueron sedes de los <i>Martes Comunitarios</i> (CDC 2, 17, 24 y 26), acercando servicios y atención directa a la población; además el CDC 3 y 26 se sumaron como sedes del programa <i>Comunidades de Cuidado</i> para consolidar redes comunitarias de apoyo; y se integraron a las jornadas de Limpia Guadalajara en la Plaza Talpita (con el apoyo y colaboración del CDC 3, 4 y 5), contribuyendo a mejorar el entorno urbano y a fortalecer el trabajo conjunto con vecinas y vecinos. Estas acciones no solo evitaron la duplicidad de programas, también permitieron difundir las actividades de los CDC, sacar al gobierno a las calles y construir comunidad desde lo cotidiano y en corresponsabilidad.
Educación extraescolar (talleres deportivos, culturales y profesionalización para el empleo)	En el DIF Guadalajara se reconoce que la formación y el desarrollo de las personas van mucho más allá de la etapa escolar. Por ello, resulta fundamental acercar actividades culturales, artísticas, deportivas y de capacitación para el trabajo, que no solo favorecen el desarrollo integral de niñas, niños, jóvenes y adultos, sino que también les permiten descubrir y fortalecer habilidades, potenciar su creatividad y contar con herramientas que contribuyan a su empoderamiento económico, generando incluso ingresos adicionales para sus familias. En este sentido, uno de los logros más relevantes del 2025 fue la ampliación de la oferta de talleres extraescolares, que pasó de 180 a cerca de 290 opciones en promedio en los Centros de Desarrollo

Tabla 2. Avances, resultados y logros realizados en los CDC en 2025

Comunitario, alcanzando un total acumulado de 21,554¹ inscripciones a los cursos y talleres ofertados, hasta el mes de septiembre.

De igual forma, se reforzó la **estrategia de vinculación comunitaria**, mediante convocatorias dirigidas a vecinas y vecinos con conocimientos en oficios, saberes o disciplinas, para que los compartieran con la comunidad de los CDC.

El impacto de estas acciones se refleja en una **comunidad más participativa**, donde las personas encuentran no solo un espacio de aprendizaje, sino también de pertenencia. Las actividades extraescolares han contribuido a **reducir desigualdades en el acceso a la cultura, el deporte y la capacitación para el trabajo**, a fomentar la convivencia intergeneracional y a fortalecer redes de apoyo comunitario.

Estos esfuerzos fortalecen el sentido comunitario de los CDC, combaten desigualdades y ofrecen insumos reales para el desarrollo integral de las personas, reafirmando el compromiso del DIF Guadalajara de democratizar el acceso a oportunidades formativas y de esparcimiento de calidad.

- **Mensualmente se han ofrecido en promedio 290 talleres**
- **419 Grupos activos**
- **2,395 Inscripciones a cursos y talleres en promedio mensual.**

¹ Esta cifra corresponde al acumulado de inscripciones realizadas en el periodo enero - septiembre. Sólo se cuentan inscripciones y no personas inscritas, ya que una persona puede inscribirse en uno, dos o más cursos que se impartan en los Centros de Desarrollo Comunitario.